

# LAPORAN PENELITIAN

## KINERJA PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP MAHASISWA

Oleh:

Drs. Irwan Noor, MA

Drs. Sukanto, MS

Dra. Lely Indah Mindarti, M.Si

Endah Setyowati, M.Si

Uus Rahman Saleh, A.Md

1000124



DEPARTMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2006



## HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

|                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. Judul Penelitian       | : KINERJA PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP MAHASISWA |
| 2. Ketua Tim Penelitian   | : Drs. Irwan Noor, MA                           |
| a. Jenis Kelamin          | : Laki-laki                                     |
| b. Golongan/Pangkat       | : IVB/Lektor Kepala                             |
| c. NIP                    | : 131 570 387                                   |
| d. Jabatan Fungsional     | : Dosen FIA Unibraw                             |
| e. Jabatan Struktural     | : Ketua Jurusan Administrasi Publik             |
| f. Fakultas               | : Ilmu Administrasi                             |
| g. Universitas            | : Brawijaya Malang                              |
| 3. Anggota Tim Penelitian | : 4 (empat) Orang                               |
| 4. Lokasi Penelitian      | : Bagian Pengajaran S1 Reguler FIA Unibraw      |
| 5. Bentuk Kegiatan        | : Penelitian                                    |
| 6. Sifat Kegiatan         | : Penunjang Suplementer                         |
| 7. Lama Penelitian        | : 6 (enam) bulan                                |
| 8. Biaya Penelitian       | : Rp. 5.000.000,-                               |
| 9. Sumber Dana            | : DPP-SPP FIA Universitas Brawijaya             |

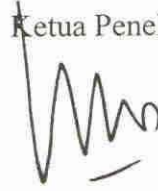
Malang, Agustus 2006

Mengetahui:  
Ketua BPP FIA-Unibraw,



**Dr. A. Juli andi Gani, MS**  
NIP. 130 936 634

Ketua Peneliti,



**Drs. Irwan Noor, MA**  
NIP. 131 570 387



Menyetujui:  
Dekan,

**Dr. Suhadak, M.Ec**  
NIP. 130 936 216

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| Halaman Pengesahan  | i         |
| Daftar Isi  | ii        |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  | <b>1</b>  |
| I.1. Latar Belakang   | 1         |
| I.2. Rumusan Masalah  | 3         |
| I.3. Tujuan Penelitian  | 4         |
| I.4. Manfaat Penelitian   | 4         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                                    | <b>5</b>  |
| II.1. Organisasi  | 5         |
| II.1.1. Pengertian Organisasi                                     | 5         |
| II.1.2. Kinerja Organisasi  | 7         |
| II.2. Pelayanan Publik  | 8         |
| II.2.1. Pengertian Pelayanan                                      | 8         |
| II.2.2. Teori Pelayanan Publik                                    | 11        |
| II.2.3. Azas-Azas Pelayanan Publik                                | 13        |
| II.2.4. Azas-Azas Prima Dalam Birokrasi Publik                    | 16        |
| II.2.5. Etika Pelayanan Publik                                    | 20        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                  | <b>23</b> |
| III.1. Jenis Penelitian   | 23        |
| III.2. Fokus Penelitian   | 23        |
| III.3. Lokasi Penelitian  | 24        |
| III.4. Jenis Dan Sumber Data                                      | 24        |
| III.5. Teknik Pengumpulan Data                                    | 25        |
| III.6. Instrumen Penelitian                                       | 26        |
| III.7. Analisis Data  | 26        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN</b>  | <b>28</b> |
| IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian                             | 28        |
| IV.2. Gambaran Respon Mahasiswa atas Pelaksanaan Fungsi Pelayanan | 33        |

|   |    |
|---|----|
| yang Telah Dilaksanakan   |    |
| IV.3. Permasalahan yang Dihadapi Bagian Pengajaran dalam<br>Memberikan Pelayanan kepada Mahasiswa | 41 |
| IV.4. Langkah-langkah Alternatif untuk Meningkatkan Kinerja<br>Pelayanan                          | 47 |
| BAB V PENUTUP   | 52 |
| V.1. Kesimpulan   | 52 |
| V.2. Saran  | 53 |
| Daftar Pustaka  | 54 |





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I. 1. Latar Belakang**

Sejalan dengan munculnya arus reformasi diawal milenium baru ini, tingkat kesadaran masyarakat akan haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan juga turut meningkat. Saat ini masyarakat semakin sadar bahwa pelayanan publik adalah bagian yang integral dari masyarakat dan secara langsung terkait dengan kepentingan serta hak-hak mereka. Dititik ini, slogan "the customer is king" sebenarnya merupakan sebuah slogan yang tidak semata-mata hanya bermaksud untuk menarik perhatian konsumen, namun lebih jauh dari itu kembali menegaskan bahwa tugas pokok bagi para organisasi penyedia pelayanan publik adalah untuk mengupayakan terwujudnya kepuasan pelanggan.

Namun tidak bisa dipungkiri, bahwa permasalahan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia sudah sejak lama menjadi keluhan masyarakat, meskipun pada hakekatnya pelayanan publik memang dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Padahal dengan membangun sebuah kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya organisasi publik terkait dapat membangun hubungan yang baik dengan masyarakat dan memperluas legitimasinya dimata publik.

Pelayanan publik sendiri merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Sehingga pada hakekatnya, pelayanan publik bukan semata-mata persoalan administratif belaka seperti pemberian ijin dan pengesahannya, atau pemenuhan fisik seperti pengadaan pasar dan puskesmas, tetapi ia mencakup persoalan yang lebih mendasar yakni pemenuhan keinginan/kebutuhan pelanggan (publik). Hal ini wajar karena dalam setiap organisasi, pemenuhan dan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang sangat besar kepada keberlangsungan dan berkembangnya misi suatu organisasi.

Salah satu institusi publik yang tumbuh ditengah masyarakat adalah perguruan tinggi. Dalam PP No. 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi pada Bab I pasal 1 ayat 1, disebutkan bahwa Pendidikan Tinggi adalah pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi daripada pendidikan menengah di jalur pendidikan sekolah. Penyelenggaraan pendidikan tinggi dilaksanakan dalam bentuk universitas, institut, sekolah tinggi, akademi dan politeknik.

Adapun tujuan pendidikan tinggi sebagaimana termaktub di dalam PP tersebut pada Bab II pasal 2 ayat 1, adalah : pertama, menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/atau professional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan/atau memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian; serta kedua, mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Sebuah syarat mutlak agar perguruan tinggi dapat mewujudkan tujuannya tersebut adalah terciptanya kondisi yang kondusif bagi para peserta didik atau mahasiswa dalam proses perkuliahan. Penciptaan kondisi yang kondusif serta untuk memastikan mahasiswa mendapatkan hak-haknya dan menunaikan kewajibannya ini merupakan bagian dari proses manajerial sebuah perguruan tinggi.

Terlepas dari beberapa karakter khas yang dimilikinya, namun sebagai sebuah institusi publik pemberi jasa, maka perguruan tinggi tetap memiliki tanggung jawab yang sama seperti halnya institusi publik yang lain, yaitu salah satunya memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada mahasiswa - sebagai pengguna jasa. Hal ini harus diakui memang sangat berpengaruh dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi.

Jika coba ditelusuri lebih mendalam lagi, maka akan didapati bahwa lini terdepan pelaksana pemberi pelayanan terhadap mahasiswa didalam perguruan tinggi, berada pada bagian pengajaran yang terdapat disetiap fakultas. Bagian pengajaran ini yang dalam kesehariannya langsung berhadapan dengan sederetan kebutuhan-kebutuhan mahasiswa dalam pelaksanaan proses perkuliahan.

Sebagai bagian dari sebuah pelayanan publik, maka konsepsi pelayanan





yang dikembangkan oleh bagian pengajaran fakultas sebenarnya harus berhubungan dengan keaktifan untuk selalu mencari tahu lebih jauh kebutuhan dan kehendak publik (mahasiswa). Dengan demikian diharapkan, bagian pengajaran benar-benar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa.

Atas dasar latar belakang tersebut, maka kemudian dirasa perlu untuk melakukan penelitian atas kinerja bagian pengajaran yang menjadi lini terdepan dalam pemberian pelayanan kepada mahasiswa. Studi terhadap kinerja seperti ini sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efisiensi pelayanan, serta memotivasi, memonitoring dan mendorong para aktor pelaksana agar dapat lebih responsif atas kecenderungan kebutuhan publik yang dilayani, dan pada gilirannya akan menuntun terjadinya perbaikan dalam pelayanan publik.

Secara lebih spesifik penelitian ini akan mengkaji kinerja bagian pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi-Universitas Brawijaya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Perlu disampaikan bahwa bagian pengajaran memiliki unit-unit kerja berdasarkan jurusan atau program studi, sehingga di FIA terdapat kantor pelayanan terhadap mahasiswa yang meliputi kantor yang melayani mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis serta kantor yang melayani mahasiswa Program D3 Sekretaris dan Program D3 Pariwisata. Sedang dalam penelitian ini lokasi tempat penelitian dilakukan di kantor pemberi layanan administrasi akademik untuk mahasiswa S1 Jurusan Administrasi Publik.

## **I. 2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang coba diangkat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana respon mahasiswa atas pelaksanaan fungsi pelayanan yang telah dilaksanakan ?

2. Permasalahan apa saja yang dihadapi oleh bagian pengajaran dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa ?
3. Langkah-langkah alternatif apa saja yang dapat diambil oleh bagian pengajaran untuk meningkatkan kinerja pelayanannya ?

### **I. 3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan respon mahasiswa atas pelaksanaan fungsi pelayanan yang telah dilaksanakan.
2. Untuk mendeskripsikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh bagian pengajaran dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
3. Untuk mendeskripsikan langkah-langkah alternatif yang dapat diambil oleh bagian pengajaran untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.

### **I. 4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat menjadi sebuah referensi dan wacana tambahan bagi para pembaca tentang salah satu gambaran kecil pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia.
2. Dapat menjadi masukan bagi bagian pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanannya terhadap mahasiswa.
3. Dapat menjadi pijakan awal bagi penelitian lanjutan yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### II. 1. Organisasi

##### II. 1.1. Pengertian Organisasi

Manusia diciptakan pada hakikatnya adalah sebagai makhluk sosial. Manusia tidak akan bisa hidup hanya dengan menyandang individualismenya. Manusia membutuhkan interaksi sosial sebagai bagian dari kebutuhan hidup manusia itu sendiri. Individu-individu yang berkumpul dan saling berinteraksi membentuk suatu masyarakat yang di dalamnya terdapat aturan-aturan yang telah disepakati bersama. Dari interaksi dan aturan-aturan yang muncul tersebut terus berkembang dan muncul istilah organisasi. Masyarakat merupakan salah satu bentuk organisasi.

Organisasi sendiri sebenarnya tidak harus terdiri dari banyak orang. Menurut Gibson *et.al* (1996:6) suatu organisasi adalah suatu unit terkoordinasi terdiri setidaknya dua orang berfungsi mencapai satu sasaran tertentu atau serangkaian sasaran. Senyampang di dalamnya terdapat kerjasama yang diatur dalam suatu kesepakatan bersama, maka kelompok tersebut bisa dikategorikan sebagai organisasi. Selanjutnya disebutkan pula bahwa organisasi merupakan bentuk sistem sosial, karena di dalam suatu organisasi akan muncul harapan bagi perilaku individu akibat dari hubungan-hubungan yang dibangun. Harapan kemudian muncul dengan bentuk peran-peran tertentu yang harus dihasilkan. Ada yang berperan sebagai pemimpin, sementara yang lainnya menjadi pengikut.

Organisasi menurut pendapat Kast dan Rosenzweig (1986:18) bisa dikarakteristikkan sebagai berikut:

1. Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggungjawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dipolakan begitu saja atau disusun menurut cara-cara tradisional, melainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
2. Adanya satu atau beberapa pusat kekuasaan yang berfungsi mengawasi pengendalian usaha-usaha organisasi serta





mengarahkan organisasi mencapai tujuannya. pusat kekuasaan secara kontinyu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.

3. Pengertian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat digantikan oleh tenaga yang lain.

Berdasarkan paparan di atas, maka organisasi memiliki arti sekumpulan individu-individu yang saling bekerjasama, melakukan kegiatan teknik dan pengetahuan dalam rangka mencapai suatu tujuan, dimana di dalamnya terdapat pembagian kerja, kekuasaan dan tanggung jawab. Bersifat dinamis, dalam pengertian berusaha untuk melakukan penyesuaian dengan kebutuhan, sehingga jika diperlukan sesuatu yang baru maka akan dilakukan upaya-upaya untuk mendapatkannya dengan perubahan bentuk ataupun cara-cara yang lebih sesuai, termasuk di dalamnya penggantian tenaga.

Organisasi muncul karena adanya tujuan bersama yang hendak dicapai. Menurut Barnard dalam Koontz (1996:337) organisasi adalah aktivitas seseorang atau lebih diorganisasikan secara sadar menuju satu tujuan tertentu. Barnard mengemukakan bahwa inti organisasi adalah tujuan umum yang sadar dan bahwa organisasi lahir bilamana orang-orang :

- a Dapat berkomunikasi satu sama lain.
- b Bersedia untuk bertindak.
- c Bersama-sama mempunyai satu tujuan.

Pendapat yang senada juga diberikan oleh Schulze dalam Sutarto (1985:21) bahwa organisasi adalah penggabungan diri dari orang-orang, benda-benda, alat perlengkapan, ruang kerja dan segala sesuatu yang bertalian dengannya yang dihimpun dalam hubungan yang teratur dan efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pengertian yang diberikan oleh Schulze sedikit berbeda karena penekanannya bukan hanya dari manusia akan tetapi Juga mengungkapkan pentingnya kesatuan benda-benda yang bisa dimanfaatkan dalam mencapai suatu tujuan.



## **II.1. 2. Kinerja Organisasi**

### **II.1. 2.1. Pengertian Kinerja Organisasi**

Kinerja menurut Keban dalam Tangkilisan (2003:1) kinerja dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau the degree of accomplishment atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Semakin tinggi tingkat kinerja suatu organisasi maka semakin tinggi pula tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Konsep umum dari kinerja (performance) digambarkan oleh Kast dan Rosenzweig (1986 :40-41):

$$P = F [\text{Kesanggupan (Kemampuan, Motivasi)}]$$

Artinya bahwa performance atau kinerja merupakan fungsi dari kemampuan (ability) dan motivasi (motivation). Kemampuan digambarkan oleh kapabilitas manusia dan teknik yang memberikan indikasi sampai seberapa jauh kapabilitas tersebut diciptakan tergantung pada tingkat dimana individu dan atau kelompok dapat dimotivasi untuk menghasilkan kemampuannya.

### **11.1.2. 2. Ukuran Kinerja Organisasi**

Dalam rangka memberikan penilaian kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari dua hal, yaitu kuantitas dan kualitas organisasi. Kuantitas organisasi mengandung arti apakah jumlah pegawai memadai untuk menangani pekerjaan-pekerjaan yang ada. Sedangkan menurut Tjiptono (2001:106-107) untuk menilai kualitas organisasi dapat ditinjau dari :

- a. Sikap dan perilaku pegawai.
- b. Kelengkapan dan kemuktahiran fasilitas.
- c. Pencatatan laporan secara akurat
- d. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan
- e. Kepekaan organisasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Sedang menurut Waters (2001:86) ukuran kinerja didasarkan pada :

- a. Kapasitas, yaitu mengatur jumlah produk yang dapat dibuat dalam suatu waktu tertentu.

- b. Produksi, yaitu jumlah yang sebenarnya dibuat. Kapasitas dan produksi ini berhubungan dengan pemanfaatan (utilization) yang mengukur jumlah kapasitas yang tersedia yang benar-benar digunakan.
- c. Efisiensi yaitu menggambarkan prosentase keluaran yang memungkinkan dan yang benar-benar dicapai.
- d. Efektivitas yaitu mengukur bagaimana baiknya suatu organisasi mengatur dan mencapai tujuannya.

## **II. 2. Pelayanan Publik**

### **II. 2.1. Pengertian Pelayanan**

Pada prinsipnya manusia yang ditakdirkan menjadi makhluk sosial adalah makhluk yang akan saling melengkapi satu sama lain. Prinsip saling melengkapi tersebut bisa juga dikatakan sebagai kekuatan untuk saling melayani. Konsepsi dan pengertian pelayanan sendiri sangat beragam. Akan tetapi jika kita cermati lebih dalam maka terlihat bahwa dalam hal melayani terdapat gambaran kongkrit manusia sebagai makhluk sosial. Konsepsi pelayanan menurut Purwodarminto (1987) sebagaimana dikutip Makmur (2002) berarti menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Moenir (2000:16) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut:

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Lebih lanjut Moekijat (1980:526) dalam Makmur (2002) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau aktivitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu.

Pelayanan sangat berdekatan erat dengan proses memenuhi kebutuhan orang lain. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Sianipar (1988:4) yang menyatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan/mengurus keperluan seseorang atau sekelompok orang. Pendapat



senada juga dikemukakan oleh Lonsdale dan Enyedi dalam Zauhar (1996:4) bahwa pelayanan merupakan upaya membantu/memberi manfaat kepada seseorang melalui penyediaan sesuatu yang dibutuhkan oleh mereka (*service as assisting on benefitting individuals through making useful things available on them*).

Pelayanan sendiri seringkali dikaitkan dengan jasa, sehingga kemudian banyak ahli yang selalu menyertakan jasa sebagai bagian dari pelayanan. Diantaranya adalah definisi yang diberikan oleh Kottler (2000:428), yang mendefinisikan pelayanan/jasa sebagai suatu perbuatan di mana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Definisi jasa sendiri menurut Stanlon (1981 : 529) adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Batasan yang ada memberikan pengertian bahwa jasa pelayanan adalah usaha atau kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud, namun dapat dinikmati. Keluaran dari usaha ini adalah sesuatu yang tidak bisa dinikmati secara bendawi. Dengan demikian, jelas bahwa pelayanan dalam bidang pendidikan dapat dikategorikan sebagai pemberi pelayanan jasa, sehingga apabila ingin dilihat kinerjanya, harus dilihat dari mutu pelayanan yang dilakukannya.

Jasa sendiri mempunyai karakteristik yang khusus, menurut Kottler dalam Ratnawati (2003) jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), artinya adalah bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan tidak dapat dilihat, didengar atau dicium sebelum membelinya, misalnya orangtua murid yang akan menyekolahkan anaknya ke sebuah sekolah tertentu, maka tidak akan dapat dipastikan hasil dari pendidikan sang anak nanti;
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya adalah bahwa pada umumnya Jasa dikonsumsi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu

bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, ditempatkan pada persediaan dan didistribusikan ke berbagai pengecer dan akhirnya dikonsumsi;

3. *Variability* (bervariasi), artinya bahwa barang jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa tergantung pada siapa yang menyajikan dan di mana disajikan. Maka konsumen akan berhati-hati terhadap keragaman ini dan seringkali membandingkannya dengan yang lain sebelum memilih seseorang penyedia jasa;
4. *Perishability* (tidak dapat disimpan), artinya kapasitas suatu produsen jasa akan terbuang jika permintaan terhadap jasa yang bersangkutan lebih rendah daripada kapasitasnya, sebaliknya pada saat terjadi peningkatan permintaan maka produsen jasa akan lebih sulit menambahkan kapasitasnya. Dalam kondisi fluktuatif, biasanya permasalahan akan muncul pada saat proses pelayanan berlangsung.

Karakteristik batasan-batasan untuk jenis-jenis jasa selanjutnya digambarkan oleh Kottler dalam Ratnawati, (2003) sebagai berikut: (a) jasa berbeda berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*) di mana jasa berbasis orang berbeda dari segi penyediaannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih atau profesional; (b) beberapa jenis jasa adalah yang memerlukan kehadiran dari klien (*client's presence*); (c) jasa juga dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*); dan (d) jasa yang dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba (*profit or non profit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or public*).

Dengan menggunakan batasan dan karakteristik yang telah dipaparkan diatas, maka dalam perspektif lembaga pendidikan dapat dikategorikan sebagai lembaga pemberi jasa pada para konsumen, dalam hal ini mahasiswa sebagai kelompok pelanggan. Mereka inilah yang selanjutnya berhak memberikan penilaian bermutu tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pendidikan dalam memperlancar proses pendidikan yang mereka jalani.



### 11.2.2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik (public service) selalu berhubungan dengan pengertian "public", khususnya dalam kaitannya dengan kajian administrasi publik. Administrasi publik tidak lagi diartikan secara tradisional sebagai semata-mata bersifat kelembagaan - misalnya negara - tetapi dalam hubungannya dengan seberapa besar pengaruh/kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik (Islamy, 1988:10). Siagian (1992:13) menyatakan bahwa pelayanan masyarakat (public service) adalah aktifitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan Zauhar (1996:4) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya membantu/memberikan manfaat kepada publik melalui penyediaan barang/jasa yang diperlukan oleh mereka.

Semakin berkembangnya keilmuan administrasi publik membawa pengaruh terhadap arah pengertian publik. Seperti yang telah dipaparkan diatas, pengertian publik diarahkan kepada pengguna pelayanan yang dilakukan oleh seorang pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai pemerintah. Meskipun demikian, secara konseptual pihak yang diidentifikasi sebagai pengguna jasa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya. Para calon pengguna dan para pengguna Jasa pelayanan publik di masa mendatang termasuk dalam kategori ini. (Wahab, 1997:70)

Pemahaman baru yang diberikan kepada administrasi publik, memberikan arahan tersendiri terhadap kualifikasi pemberian pelayanan. Pada tataran inilah perbedaan makna antara publik dan non-publik. Stahl (1984), sebagaimana dikutip oleh Zauhar (1996:13) membedakan antara administrasi publik dan non-publik (privat) dari wacana pelayanan, yaitu :

- a. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik lebih bersifat urgen atau mendesak daripada yang dilaksanakan privat.
- b. Pelayanan yang ditangani oleh administrasi publik pada umumnya bersifat monopoli atau semhmonopoli.
- c. Kegiatan administrasi publik terikat oleh hubungan hukum formal.
- d. Perbuatan administrasi publik berada di bawah pengamatan masyarakat.



- e. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik tidak terikat harga pasar.

Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak, haruslah dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang sebaik mungkin sesuai norma-norma sosial yang berlaku baik dalam kerangka formal maupun informal. Ini penting, karena menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunanya. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima, merupakan kontribusi yang sangat menarik bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas layanan yang memuaskan.

Islamy (dalam Suryono, 2001:54) menyatakan bahwa ada lima prinsip pokok dalam pelayanan publik tersebut, yaitu :

1. Aksesibilitas : setiap pelayanan harus dapat dijangkau oleh tiap pengguna layanan. Tempat, jarak dan sistem pelayanan harus sedapat mungkin dekat dan mudah dijangkau oleh pengguna layanan;
2. Kontinuitas : tiap jenis pelayanan harus secara terus menerus bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Teknikalitas : proses pelayanan harus ditangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan;
4. Profitabilitas : proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
5. Akuntabilitas : proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Disamping prinsip-prinsip dalam pelayanan publik, perlu juga



diperhatikan persoalan kinerja dalam pelayanan publik itu sendiri. Dalam menilai kinerja pelayanan, banyak parameter yang bisa digunakan, misalnya akuntabilitas, responsivitas, orientasi terhadap pelayanan dan efisiensi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing point-point tersebut. (CPPS, 2001).

*Pertama*, akuntabilitas. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi, jika kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dimasyarakat.

*Kedua*, responsivitas. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bentuk kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda, mempriorilaskan pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang juga jelek.

*Ketiga*, orientasi terhadap pelayanan. Orientasi terhadap pelayanan menunjuk pada ukuran seberapa besar sumber daya yang dimiliki oleh petugas digunakan untuk melayani pengguna pelayanan.

*Keempat*, efisiensi. Pelayanan publik dikatakan efisien apabila pengguna pelayanan dapat dilayani dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan biaya yang semurah-murahnya. Semakin efisien suatu pelayanan, maka kinerja pelayanan yang dihasilkan menjadi semakin baik.

Akhirnya melalui pemahaman yang mendalam dan terdapatnya upaya yang optimal untuk menerapkan prinsip-prinsip tersebut serta kinerja pelayanan yang baik dalam setiap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka diharapkan akan tercipta suatu hubungan yang sinergis antara masyarakat dengan instansi penyedia layanan publik bersangkutan.

### **II. 2. 3. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Mengingat berbagai fenomena pelayanan publik yang cenderung kurang berkualitas, dimana pelayanan yang diberikan oleh sektor terkesan terlalu mengada-ada, berbelit-belit, memakan waktu dan menyebalkan, maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang mengacu pada nilai-nilai "three E's" yaitu effectiveness, efficiency dan economy. Serta nilai three R's yaitu responsiveness, responsibility dan representativeness serta tidak lupa nilai "tiga 1-

T yaitu hukum yang adil, hukum yang jelas dan hukum yang pasti (JAN. 2001:20)

#### **a. Efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam pelayanan publik**

Mengidentifikasi konsep efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam pelayanan publik adalah sangat kabur. Secara sederhana, efisiensi diartikan sebagai *doing things right* (mengerjakan sesuatu dengan benar), efektivitas diartikan sebagai *doing the right things* (bekerja dengan cara yang benar), sedangkan ekonomis berarti biaya yang dikenakan memperhatikan/sesuai dengan nilai barang atau jasa. Lebih khusus lagi, bahwa suatu program dikatakan efektif apabila didalam pelaksanaannya mampu mencaapi tujuan (tanpa memperhitungkan biaya dan waktu). Dipihak lain, efisiensi lebih menunjukkan kepada biaya setiap unit output dari program yang paling sedikit.

Emerson mengartikan efisiensi sebagai *"eficiency is the ratio of input to output, benefit to cost (performance to the use of resources), as that which maximizes result with limited resources. In other words, it was the relation between what is accomplished and what might be accomplished"* (efisiensi adalah terbaik antara input dan output, antara keuntungan dengan biaya (antara hasil pelaksanaan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil maksimum yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain, hubungan antara apa yang telah diselesaikan dengan apa yang harus diselesaikan) (dalam Handyaningrat, 1985:15)

Efisiensi yang dimaksud adalah pekerjaan yang diselesaikan dengan biaya murah, waktu yang cepat dan tidak terlalu lama, menggunakan prosedur singkat, dan menggunakan tenaga yang tidak terbebani. Emerson juga menjelaskan arti daripada efektivitas yaitu *"Effectiveness is a measuiling in term of attaining prescribed goals or objectives"* (Efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya) (dalam Handyaningrat, 1985:16). Kemudian Boyatzis dan Drucker mengartikan efektivitas sebagai berikut: *"Effectiveness involves doing the right things well, whatever the contingencies"* (dalam Perry, 1989:620). Definisi ini berkaitan dengan efektivitas administrator publik, yang berarti bahwa efektivitas adalah melakukan pekerjaan dengan benar dan mampu mengatasi



kesukaran/hambatan yang ada.

Jadi organisasi pelayanan publik dibentuk agar dapat menjadi unit sosial yang paling efektif, efisien dan ekonomis, artinya dari sudut pandang pengguna jasa pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak serta menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

#### **b. Responsivitas, responsibilitas dan representativitas dalam pelayanan publik**

Responsivitas atau daya tanggap menurut Dwiyanto (1995) yang dikutip oleh Irwan Noor (JAN, 2001:20) adalah istilah yang dalam manajemen pelayanan publik diartikan sebagai kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian, responsivitas adalah menyangkut kemampuan organisasi/aparat pelayanan untuk menyesuaikan dengan tuntutan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan melalui partisipasinya dalam pembuatan keputusan yang menyangkut pelayanan itu sendiri.

Responsibilitas menurut Dwiyanto yang dikutip oleh Irwan Noor (JAN, 2001:23) adalah pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik secara eksplisit maupun secara implisit. Manajemen suatu organisasi yang bertanggung jawab adalah digunakan untuk memeriksa apakah standar pelayanan sudah tepat, dan bagaimana standar tersebut segera diimplementasikan dengan baik.

Representativitas mengandung pengertian bahwa masyarakat publik cukup terwakili dalam sistem pengambilan keputusan yang dibuat dengan mempertimbangkan keterwakilan semua lapisan masyarakat cukup terwakili dalam sistem pengambilan keputusan yang dibuat dengan mempertimbangkan keterwakilan semua lapisan masyarakat. Hal ini disebabkan karena konsumen di sektor publik umumnya tidak terorganisir dan mereka bukan merupakan sumber daya yang bersifat homogen. Oleh sebab itu, pejabat publik seharusnya menghargai kebutuhan mereka dengan jalan melembagakan kepentingan konsumen dalam bentuk keterwakilan.

**1000124**

### **c. Hukum yang adil, tegas dan pasti dalam pelayanan publik**

Adanya hukum yang adil, tegas dan pasti dalam pelayanan publik mempunyai makna bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama, sedangkan adanya hukum yang jelas dan pasti mengandung arti bahwa pelayanan tersebut harus menjamin keamanan dan kenyamanan dalam proses pelayanan publik.

Dengan memperhatikan asas-asas pelayanan publik tersebut, peranan organisasi publik maupun aparatur pemerintah sebagai provider (penyedia jasa layanan) dalam pelayanan publik diharapkan akan semakin memiliki responsivitas dalam artian menempatkan masyarakat sebagai konsumen yang diperhatikan hak-haknya, diberi pelayanan yang sebaik-baiknya, diberi kesempatan untuk terlibat dalam proses perbaikan pelayanan. dan pada akhirnya akan mendapat pelayanan yang berkualitas dan memuaskan.

## **II. 2.4. Asas-asas Prima dalam Birokrasi Publik**

Salah satu cara untuk menyajikan pelayanan prima kepada masyarakat adalah dengan mengimplementasikan sendi-sendi pelayanan, seperti yang ditegaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 81/1993 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan. Sendi-sendi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan dalam arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - ☐ Prosedur/tata cara pelayanan umum
  - ☐ Persyaratan pelayanan umum. baik teknis maupun administratif
  - ☐ Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
  - ☐ Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya



- 📅 Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
  - 📅 Hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan buktibukti penerimaan permohonan dan kelengkapannya sebagai berikut untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
  - 📅 Pejabat yang menerima keluhan masyarakat
- c. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara atau persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat agar mudah dan diketahui masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
- e. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan maksud dan tujuan pelayanan yang diberikan, mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, kelengkapan sebagai persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Jadi pada intinya dalam pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat. Mengingat tuntutan perbaikan mutu pelayanan masyarakat akan terus berkembang sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat, maka upaya perbaikan perlu terus dilakukan. Untuk menata sistem dan mekanisme pelayanan prima, perlu menetapkan beberapa sendi pelayanan yang baik antara lain: sederhana, jelas dan pasti, transparan, aman dan nyaman, efisien dan ekonomis, adil dan merata serta tepat waktu. Dengan demikian diharapkan dapat terwujud pelayanan prima dalam arti cepat, transparan, pasti dan akuntabel.

Namun masih banyak kasus yang terjadi di Indonesia yang masih belum mewujudkan pelayanan yang baik. Para aparatur birokrasi publik masih kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat, bahkan untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja, para pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan-kesulitan yang terkadang mengada-ada dan terlalu berbelit-belit, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terlaksana dengan cepat.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti yang dijelaskan dalam Keputusan Menpan No. 81/. 1993 di atas dipertegas lagi dengan Inpres No. 1/1995 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah. Sejalan dengan hal ini, maka Menko Maspan dalam Surat Edaran No. 56/MK/AWSPAN/6/1998 tentang Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat sesuai aspirasi reformasi menghimbau agar seluruh Menteri Kabinet Reformasi Pembangunan, Gubernur BI, para Gubernur Daerah Tk. 1 seluruh Indonesia, para Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen dan para Bupati/Walikota Kepala Daerah Tk. II seluruh Indonesia agar:

- a. Dalam waktu secepat-cepatnya mengambil langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat pada masing-masing unit kerja/kantor pelayanan termasuk BUMN/BUMD
- b. Langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat tersebut diupayakan dengan:
  - ☞ Menerbitkan pedoman pelayanan, yang antara lain memuat persyaratan, prosedur, biaya/tarif pelayanan dan batas waktu penyelesaian pelayanan, baik yang bentuk buku panduan atau pengumuman maupun melalui media informasi lainnya.





- ☞ Menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan untuk kepastian mengenai diterima atau ditolaknya berkas permohonan tersebut pada saat itu juga
  - ☞ Menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dan apabila batas waktu yang telah ditetapkan terlampaui, maka permohonan tersebut berarti disetujui
  - ☞ Melarang dan atau menghapus biaya tambahan yang dititipkan pihak lain dan meniadakan segala bentuk pungutan liar di luar biaya jasa pelayanan yang telah ditetapkan
  - ☞ Sedapat mungkin menerapkan pola-pola pelayanan secara terpadu bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam memproses atau menghasilkan satu produk pelayanan
  - ☞ Melakukan penelitian secara berkala untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelayanan yang telah diberikan, antara lain dengan cara masyarakat atau pelayanan yang telah diberikan, antara lain dengan cara penyebaran kuesioner kepada masyarakat dan hasilnya perlu dievaluasi dan ditindaklanjuti
  - ☞ Menata sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan sesuai tuntutan perkembangan dinamika masyarakat.
- c. Pemerintah membuka kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat. baik secara langsung maupun melalui massa untuk menyampaikan saran dan atau pengaduan mengenai pelayanan masyarakat.

Dengan demikian, inti dari pada Surat Edaran Menko Waspan No. 56/MK/WASPAN/6/1998 tersebut di atas adalah memerintahkan kepada Menpan untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintahan, baik pusat maupun daerah, untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, baik menyangkut penyelenggaraan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.

## II. 2. 5. Etika Pelayanan Publik

Menurut DeGeorge (dalam Denhardt, 1991:101), etika merupakan cabang filsafat tentang prinsip-prinsip dan tindakan-tindakan moral. Sebelum mendefinisikan etika, maka perlu dipahami terlebih dahulu makna dan moralitas (kesusilaan). DeGeorge mengartikan moralitas sebagai berikut, "morality is concerned with those practices and activities that are considered right or wrong: it is also concerned with the values those practices reflect and the rules through which they are carried out within a given setting". (Moral berkenaan dengan pertimbangan-pertimbangan benar dan salah serta nilai-nilai yang menggambarkan praktek-praktek dan aturan-aturan yang telah ditentukan).

Moralitas masyarakat, sistem politik dan organisasi publik berkenaan dengan pertimbangan-pertimbangan tentang benar atau salah dalam kelompok tersebut. Moralitas memperhatikan nilai-nilai yang sangat penting untuk direfleksikan dalam hukum, cara, peraturan atau kebijakan, atau prosedur. Tindakan moral merupakan tindakan yang konsisten dengan kelompok-kelompok moralitas, yang memperhatikan komitmen kelompok yang paling mendasar mengenai mana yang benar dan mana yang salah.

Disisi lain, DeGeorge (1982) mendefinisikan etika sebagai berikut, "*Ethics as a systematic attempt through the use of reason to make sense of our individual and social moral experience in such away as to determine the rules which out to govern human conduct...*" (dalam Denhardt, 1991:101)

Dengan demikian, etika merupakan usaha yang sistematis didalam mengerti/memahami pengalaman moral individual masyarakat sedemikian rupa dengan maksud menentukan/mengatur tingkah laku manusia. Dalam hal ini, etika berkenaan dengan proses yang menjelaskan bahwa itu benar atau salah serta berkenaan dengan penggunaan berbagai pertimbangan dalam menentukan cara-cara yang pantas dilakukan dalam suatu tindakan tertentu.

Jika pemahaman tentang etika tersebut dikaitkan dengan pelayanan publik, maka yang dimaksud dengan etika pelayanan publik adalah cara melayani masyarakat/publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup, hukum, norma dan aturan-aturan tertentu yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

Sebagaimana yang direkomendasikan oleh Institut Josephson di



Amerika, berikut ini rumusan beberapa prinsip dan nilai etika pelayanan publik: (Wardhono, 1998:4)

- ☞ Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit-belit
- ☞ Integritas, berprinsip, terhormat, jujur, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua
- ☞ Memegang janji, artinya selalu memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian itu secara sepihak
- ☞ Setia, dalam arti taat dan loyal pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan
- ☞ Adil, artinya memperlakukan orang dengan sama atau tanpa pandang bulu, bertoleransi dan menerima perbedaan satu sama lain serta berpikiran terbuka
- ☞ Perhatian, artinya memperhatikan kesejahteraan orang lain dengan penuh kasih sayang dan memberikan kebaikan dalam pelayanan
- ☞ Hormat, dalam arti orang yang etis menunjukkan penghormatan terhadap martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib sendiri bagi setiap orang
- ☞ Kewarganegaraan, artinya kaum profesional sektor publik mempunyai tanggung jawab untuk menghormati dan menghargai serta mendorong pembuatan keputusan yang demokratis
- ☞ Keunggulan, artinya orang yang etis memperhatikan kualitas pekerjaannya. Seorang yang profesional dalam sektor publik harus berpengetahuan dan berwawasan luas serta siap melaksanakan wewenang publik
- ☞ Akuntabilitas, artinya orang yang etis menerima tanggung jawab atas keputusan, konsekuensi yang diduga dari tindakan-tindakan dan kepastian mereka serta memberi contoh kepada orang lain
- ☞ Menjaga kepercayaan publik, artinya orang-orang yang berada di sektor publik mempunyai kewajiban khusus untuk memelopori dengan cara memberi contoh untuk menjaga dan meningkatkan integritas dan reputasi proses legislatif.

Jadi pelaksanaan pelayanan publik berkaitan erat dengan moral dan etika birokrasi publik. Dengan etika pula, *sins of service*, kesalahan dalam pelayanan, seperti apatis, menolak berurusan, dingin, memandang rendah dan pingpong tidak dijumpai dalam organisasi pelayanan publik.

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa akuntabilitas merupakan prasyarat fundamental dalam mencegah penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan. Karena dalam konteks ini berkenaan dengan pelayanan publik, maka yang dimaksud dengan akuntabilitas pelayanan publik adalah upaya-upaya para wakil rakyat atau pejabat publik dalam rakyat atau pejabat publik tersebut diwajibkan untuk mempertanggungjawabkan tindakan-tindakannya. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir penyalahgunaan wewenang dan kekuasaan yang dilimpahkan pada mereka.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1. Jenis Penelitian**

Dalam melakukan penelitian dapat dipergunakan bermacam-macam metode, tergantung dari sifat dan masalah yang sedang diteliti. Dengan memperhatikan tujuan penelitian yang dikaitkan dengan topik yang diteliti, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (1993:3) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Melalui penelitian ini diharapkan akan didapat gambaran yang jelas mengenai berbagai fakta pelaksanaan pelayanan terhadap mahasiswa yang dilakukan oleh bagian pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya. Karenanya penelitian ini termasuk sebagai jenis penelitian deskriptif. Oleh Nazir (1986:63) penelitian deskriptif diberi batasan sebagai berikut:

Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian status kelompok manusia, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada sekarang. Tujuannya adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau peristiwa secara sistematis, faktual, akurat mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka tujuan digunakannya metode deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, tegas dan terperinci tentang situasi-situasi tertentu, termasuk pola-pola hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

#### **III.2. Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (1993:297) fokus penelitian adalah penetapan masalah yang menjadi pusat perhatian penelitian. Melalui penelapan fokus penelitian maka studi akan lebih terkonsentrasi, untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan permasalahan.



Adapun fokus dalam penelitian ini adalah :

1. Respon mahasiswa atas pelaksanaan fungsi pelayanan yang telah dilaksanakan oleh bagian pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya.
2. Permasalahan yang dihadapi oleh bagian pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
3. Langkah-langkah alternatif yang dapat diambil oleh bagian pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya dalam meningkatkan kinerja pelayanannya

### **III.3. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Berkaitan dengan hal itu, maka penelitian ini berlokasi di Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya khususnya di kantor pelayanan administrasi akademik mahasiswa S1 Jurusan Administrasi Publik. Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah letak atau tempat peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Adapun yang menjadi situs penelitian ini adalah Bagian Pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya.

### **III.4. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data dalam penelitian ini terbagi atas dua kelompok, yaitu jenis data primer dan jenis data sekunder. Faried Ali (1997) menulis bahwa:

Data primer adalah data pokok yang diperoleh melalui alat pengumpul data, seperti wawancara, angket, dan observasi. Sedangkan data sekunder adalah data yang tersedia dan diperoleh sebagai hasil pengolahan data primer atau data yang menyangkut keadaan sesungguhnya dari suatu kondisi.

Dalam proses pengumpulan data, maka peneliti akan menggunakan data yang bersumber dari:

1. Sumber data primer, yakni data-data yang diperoleh langsung dilapangan dari nara sumber melalui wawancara (interview) dengan pihak-pihak yang dipercayai terlibat dan memahami apa yang ingin dicapai dalam fokus penelitian, yaitu :



- a. Kepala Bagian beserta staf Bagian Pengajaran Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya.
  - b. Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya.
2. Sumber Data Sekunder, yakni data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, jurnal-jurnal ilmiah, laporan-laporan, catatan-catatan dan formulir-formulir, termasuk juga publikasi-publikasi yang berkenaan dengan penelitian ini.

### III.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah sangat penting dalam sebuah penelitian ilmiah, karena data yang dihasilkan ini diharapkan dapat digunakan untuk menjawab sekaligus memecahkan permasalahan yang ada. Oleh karena itu data tersebut harus valid dan akurat.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain :

#### a. Interview (Wawancara)

Dengan mengadakan tanya jawab atau wawancara langsung dengan responden atau nara sumber untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

#### b. Observasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan untuk melihat secara langsung yang menjadi obyek penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat Nasution (1991:144) bahwa observasi sebagai pengumpul data diusahakan mengamati keadaan yang wajar dan sebenarnya tanpa ada usaha yang sengaja untuk melakukan atau mempengaruhi dan memanipulasinya.

#### c. Dokumentasi

Yang dimaksud dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan jalan meneliti dan mempelajari catatan-catatan, dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang berkaitan dengan fokus penelitian.



### III.6. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : peneliti sendiri sebagai instrumen kunci, dengan segenap aktifitasnya dalam menyerap dan mengambil data di lapangan, yang ditunjang oleh instrumen pembantu, seperti pedoman wawancara (*interview guide*), catatan lapangan (*field note*), alat tulis, kamera dan tape recording (*walkman*).

### III.7. Analisis Data

Data yang telah diperoleh kemudian akan diolah dan dianalisa dengan tujuan untuk meringkas atau menyederhanakan data agar dapat lebih berarti dan mampu diinterpretasikan, sehingga permasalahan dapat dipecahkan. Dalam sebuah penelitian kualitatif, proses analisa dan interpretasi data tak hanya dilakukan pada akhir pengumpulan data atau berdiri sendiri, namun secara simultan juga sudah mulai dilakukan pada saat proses pengumpulan data berlangsung di lapangan. Lebih jauh, analisa yang dikembangkan dalam penelitian ini harus dilakukan atas dasar pertimbangan logika yang rasional serta mengandalkan teori atau dalil yang berlaku umum.

Teknik analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis dengan menggunakan model interaktif yang mencakup tiga alur komponen analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sebagaimana disampaikan oleh Miles dan Huberman (1992:20), maka alur kegiatan dalam analisa kualitatif meliputi:

#### a. Reduksi data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Kegiatan ini dimulai sejak awal pengumpulan data sampai pada laporan akhir, merupakan bentuk analisa yang menajamkan, mengandalkan, mengarahkan dan membuang yang tidak perlu serta mengorganisasikan data sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diefisienkan.

#### b. Penyajian data

Adalah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan tentang

adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuknya dapat diikuti gambaran atau skema dan beberapa tabel yang dirancang atau disusun agar dapat dimengerti.

c. Penarikan Kesimpulan

Setelah data dikumpulkan dan dianalisa maka dapat ditarik kesimpulan, namun kesimpulan akhir itu mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir. Oleh karena itu kesimpulan tersebut diverifikasi yaitu dibuktikan atau dapat juga dengan melakukan salinan dalam satuan data yang lain. Pada dasarnya data harus diuji validitasnya supaya kesimpulan yang diambil lebih kuat.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **IV.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini memang sengaja diformat dan difokuskan pada unit kerja bagian pengajaran yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa S1-Jurusan Ilmu Administrasi Publik, namun tim peneliti menilai bahwa persoalan sejarah Jurusan Ilmu Administrasi Publik tetap perlu sedikit direview untuk memberikan gambaran yang lebih utuh, mengingat konsep awal penelitian ini adalah sebagai media pengembangan jurusan.

Pada awalnya, embrio jurusan Administrasi Negara/Publik adalah sebuah Program Studi yang bernama Program Studi Ketatanegaraan. Program Studi tersebut telah memulai penyelenggaraan program pendidikannya sejak September 1964, sebagai bagian dari Fakultas Ketatanegaraan dan Ketataniagaan (FKK). Penyelenggaraan pendidikan pada Jurusan Ketatanegaraan tersebut didasarkan pada Surat Menteri PTIP (Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan) Nomor 1 Tahun 1963, tertanggal 5 Januari 1963. Kemudian untuk pengesahannya tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 196 Tahun 1963, tertanggal 23 September 1963.

Sebagai sebuah Program Studi, Ketatanegaraan mengusung dua kekhususan yaitu, Pemerintahan Umum dan Pemerintahan Daerah. Pada tahun 1982, FKK berganti identitas menjadi Fakultas Ilmu Administrasi (FIA). Pergantian identitas ini didasarkan oleh Peraturan Pemerintah nomor 27 Tahun 1982 tentang Penataan Fakultas pada Universitas/Institut Negeri, dan Keputusan Presiden Nomor 59 Tahun 1982 tentang Susunan Organisasi Universitas Brawijaya.

Pergantian identitas tersebut juga merupakan saran dari Simposium Ilmu Administrasi yang diselenggarakan oleh FKK Universitas Brawijaya pada tahun 1974 dan merupakan hasil dari rapat Konsorsium Ilmu-ilmu Sosial pada bulan Februari 1982 di Jakarta. yaitu dalam rangka lebih menggambarkan disiplin ilmu yang diemban dan juga untuk lebih memantapkan perkembangannya.

Perubahan nama fakultas juga berpengaruh pada perubahan nama program studi yang ada, termasuk Program Studi Ketatanegaraan yang

berubah menjadi Jurusan Administrasi Negara. Pada perkembangan selanjutnya, yaitu tahun 1995 konsentrasi yang dinaungipun ikut berubah, menjadi tiga konsentrasi, yaitu : Konsentrasi Administrasi Pembangunan, Konsentrasi Pemerintahan Daerah dan Konsentrasi Kebijakan Publik.

Pada perkembangan selanjutnya, sesuai dengan hasil Simposium Ilmu Administrasi di Universitas Brawijaya yang diselenggarakan pada tanggal 21-23 Februari 2003, nama Negara pada Administrasi Negara diusulkan berubah menjadi Administrasi Publik. Pertimbangan perubahan nama tersebut dengan berdasar catatan penting dari hasil simposium dan Pertemuan Nasional Lembaga Administrasi pada bulan Mei 2003 di STIA LAN Jakarta, yaitu:

1. Pengembangan Administrasi Publik harus bersifat *holistic*, *futuristic* dan *culture bond*.
2. Kajian Administrasi Publik memiliki cakupan yang lebih luas dalam lingkup manajemen, inovasi organisasi, dan bersifat komplementer dalam bidang ilmu yang lain.
3. Hubungan antara Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis adalah bersifat saling terkait (*interchanges*).
4. Administrasi Publik tidak hanya berorientasi pada produktivitas, melainkan berorientasi pula pada efektifitas, efisiensi, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dan mendasarkan pada aspek etika.

Mengacu pada hasil simposium dan pertemuan nasional tersebut, serta diperkuat surat rekomendasi Senat Fakultas Ilmu Administrasi, serta surat dekan FIA Universitas Brawijaya No.2228/J.10.114/AK/2002, maka nama Administrasi Negara kemudian diusulkan untuk berubah menjadi Administrasi Publik. Adapun konsentrasi yang dikembangkan tetap mempertahankan dan mengembangkan tiga konsentrasi sebagaimana telah dikemukakan di atas. Hal ini didasarkan atas dukungan dan ketersediaan sumberdaya institusi, tenaga pengajar, tenaga administratif, laboratorium, perpustakaan, bahkan adanya dukungan program pendidikan yang lebih tinggi, yaitu: Program Strata 2 (S2) dan Program Strata 3 (S3) di bidang Administrasi Publik.

Perubahan identitas menjadi Administrasi Negara/Publik juga memunculkan pemikiran baru untuk mengganti gelar akademik bagi lulusan

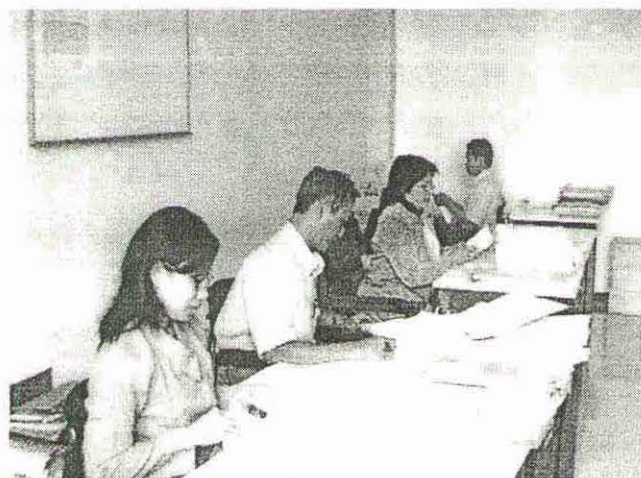


Administrasi Negara/Publik. Pemikiran untuk mengganti gelar yang sudah ada yaitu Sarjana Sosial, sebetulnya telah dimulai ketika diadakan rapat Senat Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada tanggal 12 Agustus 2002, 3 Oktober 2002 dan pada 15 September 2003 serta dibahas juga dalam pertemuan Badan Kerjasama Lembaga Pengembangan Ilmu Administrasi se-Indonesia (BKLPIA) pada tanggal 6-7 Juni 2003 di Jakarta. Akhirnya, berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Brawijaya nomor 212 tahun 2003 tertanggal 7 Oktober 2003 maka gelar akademik bagi lulusan 81 Jurusan Administrasi Negara/Publik yang semula Sarjana Sosial (S.Sos) dirubah menjadi Sarjana Administrasi Publik (SAP).

Sistem pendidikan yang dikembangkan oleh Jurusan Administrasi Negara/Publik adalah dengan Sistem Kredit Semester (SKS). Sedangkan untuk menyelesaikan studi, mahasiswa menempuh 146 sks dalam jangka waktu empat tahun sampai dengan tujuh tahun. Sementara itu, jumlah dosen di Jurusan Ilmu Administrasi Negara/Publik hingga tahun 2003 lalu adalah 50 orang dosen tetap ditambah 14 orang dosen tidak tetap.

Disamping persoalan kurikulum, kompetensi dosen, fasilitas penunjang maupun media alternatif pengembangan kapasitas mahasiswa. Kualitas proses perkuliahan juga sangat dipengaruhi oleh kinerja pelayanan yang dilakukan oleh bagian pengajaran, karena di sini semua pengaturan teknis maupun administratif yang erat kaitannya dengan proses perkuliahan para mahasiswa dilakukan.

Gambar 1. Aktivitas beberapa staf akademik di ruang pelayanan akademik



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2006)



Unit kerja bagian pengajaran yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik memiliki kekuatan SDM sebanyak 8 orang yang memiliki spesialisasi fungsi masing-masing. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1.

Profil SDM unit kerja bagian pengajaran yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa S1 -  
Reguler (Kantor A) Jurusan Ilmu Administrasi Publik

| No. | Nama           | NIP         | Pendidikan                                  | Mulai aktif di bagian pengajaran  |
|-----|----------------|-------------|---|---|
| 1.  | Nur Sodiq      | Honorer     | S1 Ekonomi Univ. Muhammadiyah-Malang (1994) | Tahun 1999  |
| 2.  | Sutaryono      | 131.764.522 | S1 Administrasi Bisnis FIA-UNIBRAW (2003)   | Tahun 1997  |
| 3.  | Sjamsul Arifin | 130.908.186 | S1 STIA (2003)                              | Tahun 1985, namun sejak 1981 sudah bekerja di Lembaga Pengabdian Masyarakat (LPM) rektorat. |
| 4.  | Sestriningsih  | 130.908.197 | S1 STIA                                     | Tahun 1979  |
| 5.  | Zamroni        | Honorer     | S1 IKIP                                     | Tahun 2002 di bagian akademik   |
| 6.  | Choirul Anam   | 131.683.073 | SLTA  | Tahun 2004 bertugas di bagian akademik Negara   |
| 7.  | Heny           | Honorer     | D3 Poltek                                   | Tahun 2002 bertugas di bag. Akademik  |
| 8.  | Jumari         | 131.683.079 | SLTA  | Tahun 2002 bertugas di bag. akademik  |

(Sumber: Administrasi Kepegawaian, 2006)

Dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari didalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada para mahasiswa, petugas-petugas bagian pengajaran terspesialisasi ke beberapa tugas dan fungsi pelayanan. Akan tetapi sejalan dengan logika sistem, masing-masing fungsi tersebut tidak lantas berjalan sendiri-sendiri tanpa koordinasi, sebab antara satu fungsi dengan fungsi yang lainnya saling memiliki keterkaitan dalam konteks pemerian

pelayanan kepada mahasiswa selama masa perkuliahannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2.

Matriks tugas dan fungsi masing-masing petugas pada unit kerja bagian pengajaran yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa S1 Jurusan Ilmu Adm.Publik

| No. | Nama                             | Nama Gambaran Umum Tugas dan Fungsi  |
|-----|----------------------------------|--|
| 1   | Nur Sodik                        | Mengatur dan membuat pengumuman untuk semua jadwal perkuliahan, dari mulai persoalan ruangan kelas hingga waktu kuliah, termasuk juga mengurus permintaan perpindahan jadwal kuliah - entah itu karena kemauan dosen ataupun mahasiswa.<br>Dalam pelaksanaan fungsi pengaturan jadwal perkuliahan ini, jadwal yang dibuat tidak hanya untuk mahasiswa S1-Reguler Jurusan Ilmu Administrasi Publik. |
| 2   | Sutaryono dan Choirul Anam       | Mempersiapkan presensi perkuliahan setelah mendapatkan KRS dari dosen PA, mengurus batal tambah mata kuliah yang diajukan oleh mahasiswa yang langsung diikuti dengan penyesuaian daftar presensi, serta menentukan, mengumumkan dan mengatur prosedur tugas tambahan bagi mahasiswa-mahasiswa yang terkena status kategori, nilai dan recording.  |
| 3   | Zamroni dan Heny                 | Menangani daftar ulang/heregistrasi seluruh mahasiswa di FIA terutama dalam proses pengarsipannya. Disamping itu, juga bertanggung jawab atas surat dan wesel mahasiswa yang masuk melalui alamat fakultas.  |
| 4   | Sestriningsih dan Sjamsul Arifin | Pada intinya keduanya bertanggung jawab untuk mengurus persoalan nilai mahasiswa. Jadi segala hal yang terkait dengan KRS, KHS, dan transkrip nilai berada didalam wewenang mereka.  |



Demikianlah gambaran secara umum unit kerja bagian pengajaran yang memberikan pelayanan kepada mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Fungsi-fungsi pelayanan yang telah terspesialisasi kepada masing-masing petugas diharapkan akan dapat menghasilkan sebuah kinerja pelayanan yang baik dan maksimal terhadap mahasiswa, yang tentunya dalam banyak hal akan sangat memberi kontribusi positif bagi para mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Publik dalam proses perkuliahannya.

#### **IV.2. Gambaran Respon Mahasiswa Atas Pelaksanaan Fungsi Pelayanan Yang Telah Dilaksanakan.**

Sebuah problem pelayanan publik yang sampai hari ini memang masih menjadi dilema adalah terdapatnya gap persepsi yang terkadang cukup mencolok antara kelompok pengguna jasa dan para aparat (petugas) birokrasi mengenai persoalan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan. Seringkali untuk membela diri, petugas birokrasi berlindung dibalik pepatah "tak ada gading yang tak retak". Akan tetapi, persoalannya tidak sesederhana itu, apalagi jika ternyata tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan memberikan imbas yang cukup merugikan bagi para pengguna jasa, yang jika dalam konteks kampus, tentu para pengguna jasa tersebut adalah para mahasiswa.

Dari mulai awal diterima hingga lulus, kelancaran proses studi para mahasiswa dalam banyak hal juga sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian pengajaran sebagai garda terdepan pemberi pelayanan kepada mahasiswa. Persoalan registrasi, jadwal kuliah, presensi, nilai, hingga kelengkapan kelulusan adalah beberapa contoh kebutuhan vital mahasiswa yang dalam pemenuhannya langsung dilakukan (dilayani) oleh bagian pengajaran.

Secara umum bagian pengajaran memang telah melaksanakan fungsinya, namun terkadang masih didapati suara-suara kekecewaan dari para mahasiswa atas pelayanan yang telah mereka terima. Bagi para mahasiswa hal ini bukanlah persoalan sederhana, sebab tak jarang terasa sangat merugikan kelancaran proses studi mereka. Berikut akan tim peneliti sajikan tabel yang memperlihatkan beberapa contoh kasus terjadinya praktek-praktek pelayanan yang tidak optimal tersebut yang tim peneliti peroleh.





Tabel 4.

Beberapa Contoh Kasus Mahasiswa yang Merasa Dirugikan oleh Bagian Pengajaran FIA-  
UNIBRAW

| No. | Sumber   | Kronologis Kasus  |
|-----|--|---|
| 1   | RM; Mahasiswa Administrasi Negara/Publik Angkatan 2001 | <p>Pada semester ganjil TA 2003/2004 lalu. RM mengalami suatu masalah dengan bagian pengajaran atas tidak keluarnya nilai mata kuliah Administrasi Kepegawaian Negara. Menurut versi RM, hal ini berawal dari tidak keluarnya nama dirinya di dalam presensi mata kuliah tersebut, padahal dirinya telah memprogram mata kuliah tersebut diawal-awal pengisian KRS dan dilihat dari nilai IP semester sebelumnya yang mencapai 3,1 RM juga merasa tidak ada masalah atau dengan kata lain dirinya berhak untuk mengambil (memprogram) 24 SKS. Berkali-kali sejak awal perkuliahan RM berusaha untuk menyelesaikan persoalan ini dengan langsung menghadap ke bagian pengajaran, tetapi hingga masuk saatnya ujian namanya tetap tidak tertera didalam presensi. Selama itu, RM telah mencoba berkali-kali menghadap ke bagian pengajaran, namun selalu kesan mengulur-ngulur tanpa adanya kepastian yang tegas yang diperolehnya. Ironisnya, diakhir semester nilainya tidak dapat keluar, karena menurut versi bagian pengajaran, RM tidak memprogram mata kuliah tersebut.</p> <p>Sebelumnya pada semester ganjil TA 2003/2004 itu, RM juga mengalami kejadian lain dengan bagian pengajaran yang kurang mengenakan. RM suatu ketika mencoba untuk mengurus daftar prestasi akademik (transkrip nilai sementara) sebagai salah satu prasyarat yang harus dipenuhinya dalam rangka seleksi pertukaran pelajar ASEAN. Akan tetapi, oleh bagian pengajaran hal tersebut tidak dapat dipenuhi dengan alasan yang tidak begitu jelas, yaitu belum waktunya. Padahal menurut RM, seorang temannya dari jurusan administrasi niaga/bisnis dapat meminta daftar prestasi akademik tersebut Karena tidak dapat keluarnya daftar prestasi akademik miliknya, RM terpaksa tidak dapat meneruskan usahanya untuk ikut dalam ajang seleksi pertukaran mahasiswa ASEAN.</p> |

|  |  |
|--|--|
| N; Mahasiswa Administrasi Negara/Publik Angkatan 2001  | <p>Pada semester genap 2003/2004, N terkena status kategori untuk sebuah mata kuliah yang tidak diambilnya yaitu teori pembangunan. Dipaparkan oleh N, kejadian ini sangatlah aneh, mengingat teori pembangunan adalah salah satu mata kuliah di dalam konsentrasi administrasi pembangunan, sedangkan diri-nya jelas-jelas telah mengambil konsentrasi kebijakan publik. (N sudah melaporkan kekeliruan ini kepada bagian pengajaran, namun sampai saat wawancara ini dilakukan masih belum ada kejelasan perkembangannya) Selain hal itu, N juga menyampaikan pada semester genap kemarin ini, N juga melakukan pindah kelas dari kelas ganjil ke kelas genap untuk mata kuliah Pancasila. Ketika hal ini coba diurus N, ternyata oleh bagian pengajaran N langsung diminta menuliskan namanya di print out daftar presensi yang dikeluarkan oleh bagian pengajaran untuk kelas yang diinginkan oleh N. N menuruti hal ini, walaupun sempat kuatir kejadian-kejadian tentang tidak keluarnya nama mahasiswa di dalam presensi yang sering terjadi dari hal-hal semacam ini, turut menimpa dirinya.</p> |
| RO, Mahasiswa Administrasi Negara/Publik Angkatan 2002 | <p>RO menyampaikan pengalaman yang menimpa seorang temannya pada semester genap 2003/2004. Temannya ini bernasib sial karena nilai mata kuliah Pengantar Sosiologi yang diprogramnya tidak dapat keluar dengan alasan yang bersangkutan terkena kategori, padahal temannya ini termasuk mahasiswa yang rajin mengikuti mata kuliah tersebut. Menurut cerita RO, sedari awal perkuliahan, nama temannya ini memang tidak muncul di print out daftar presensi yang dikeluarkan pengajaran, sehingga (berdasarkan kebiasaan) temannya ini langsung saja menulis namanya di bagian bawah presensi tersebut dengan harapan di print out berikutnya namanya sudah tertera. Tapi sampai beberapa kali print out baru presensi dikeluarkan, nama temannya ini tetap tidak muncul-muncul. Yang mengherankan, belakangan baru diketahui bahwa nama temannya justru muncul di daftar presensi mata kuliah lain yang tidak diprogram oleh temannya itu.</p>  |



|  |   |
|--|---|
| SF; Mahasiswa Administrasi Negara/Publik Angkatan 2002 | Persoalan presensi ternyata juga menimpa SF. Pada semester genap 2003/2004 lalu, namanya tidak muncul di tiga presensi mata kuliah sekaligus, yaitu mata kuliah Analisis Administrasi, Administrasi Pembangunan, dan Reformasi Administrasi. Menurut SF semua mata kuliah ini sudah jelas-jelas diprogramnya pada semester tersebut. Akan tetapi yang cukup menyakitkan adalah ketika SF melaporkan hal ini kepengajaran, dirinya bukannya dilayani tetapi malah dimarahi.  |
| SN; Mahasiswa Administrasi Negara/Publik Angkatan 2002 | Menurut SN seringkali beberapa temannya mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan dari pengajaran. Keluhan yang sering muncul datang dari mahasiswa yang melakukan batal-tambah, karena seringkali setelah proses batal-tambah nama mahasiswa yang bersangkutan masih belum terhapus dari presensi mata kuliah lama. Sebaliknya di presensi mata kuliah baru mahasiswa yang bersangkutan tidak menemukan namanya. Sehingga si mahasiswa harus berkali-kali mengingatkan bagian presensi di pengajaran, bahwasanya dia sudah melakukan batal-tambah. Meskipun akhirnya bisa berjalan sesuai yang dikehendaki, mahasiswa tersebut tetap saja menyesalkan kejadian-kejadian tersebut. Sebab hanya guna mengurus batal - tambah dia harus berkali-kali ke pengajaran. |
| Y; Mahasiswa Administrasi Negara/Publik Angkatan 2002  | Saat pertama kali mengurus nilai yang tidak keluar, Y merasa kesulitan karena tidak tahu siapa penanggungjawab bagian nilai. Ironisnya ketika dia bertanya pada petugas yang salah, dia tidak langsung diberitahu, tapi justru dimarahi dulu. Y sangat menyesalkan sikap-sikap seperti itu karena menurutnya, sebagai mahasiswa yang baru pertama kali berurusan dengan pengajaran sudah sangat wajar jika dia belum tahu jalur birokrasi yang ada.   |
| T; Mahasiswa Administrasi Negara/Publik Angkatan 2002  | T menilai permasalahan utama yang sering dihadapinya adalah tentang presensi. semisal kasus yang menimpa dirinya dengan tidak keluarnya namanya pada presensi mata kuliah yang dia ambil. Ketika T mengurusnya ke bagian pengajaran dia hanya disuruh menuliskan dulu namanya dengan ballpen. T   |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <p>menurut dengan harapan bahwa ketika ganti presensi namanya telah tercantum. Akan tetapi ketika presensi baru telah datang, dia kecewa karena namanya tetap saja tidak ada dan dia harus kembali ke pengajaran untuk komplain lagi.</p> <p>Seperti juga ketika dia pada semester 2 -waktu itu T menjadi ketua tingkat - dia harus mengurus pindah jadwal, karena permintaan dosen suatu mata kuliah. Pada saat itu dia merasa jengkel karena merasa mengerjakan sesuatu yang seharusnya tidak menjadi bagiannya. Sebagai ketua tingkat dia mesti mencari ruang baru yang kosong pada hari yang diminta sang dosen. setelah memberitahu bagian jadwal di pengajaran, dia mendapatkan satu ruangan yang katanya kosong. Masalah terjadi ketika pada hari kuliah ternyata ruang tersebut tidak kosong dan dipakai oleh kelas lain. Setelah ditanyakan pada dosen kelas tersebut ternyata memang dari awal ruang tersebut tidak kosong dan hal tersebut sudah diketahui pengajaran. Menurut T, seharusnya mahasiswa tidak menjadi pelayan tapi harus dilayani karena mahasiswa ke kampus itu membayar, sedangkan pegawai pengajaran dibayar. Sehingga sudah sepantasnya mahasiswa belajar dengan tenang, bukan ke sana ke mari mencari ruang kosong</p> |
|  | DTW; Mahasiswi Administrasi Negara/Publik Angkatan 2002 | <p>DTW mengisahkan suatu ketika dia mengurus nilai di pengajaran, ada seorang oknum yang menurutnya tidak bisa dibiarkan. Pada saat itu dia berada di ruang pengajaran untuk antri akan mengajukan komplain. Dalam ruangan itu penuh dengan mahasiswi dan beberapa mahasiswa. Terlihat sekali seorang petugas pengajaran melayani mahasiswa dengan setengah hati, akan tetapi sangat antusias melayani para mahasiswi. Sehingga dia melihat bahwa ada mahasiswa yang sudah dari tadi antri sama sekali tidak digubrisikan, sebaliknya para mahasiswi didahulukan meskipun mereka datang lebih akhir. DT berpendapat bahwa sikap oknum seperti ini harus ditindak tegas, misalnya ingin adil seharusnya mahasiswa atau mahasiswi harus antri. Dan hal itu bisa dengan memfungsikan kembali loket yang sudah lama tidak dipakai.</p>  |

|  |   |
|--|---|
| KF; Mahasiswa Administrasi Negara/Publik Angkatan 2001 | KF menjelaskan bahwa suatu ketika dia sedang mengurus daftar nilai untuk diajukan sebagai syarat penerimaan kerja. Dia kecewa karena pihak pengajaran ternyata tidak mau memberikan print out, sebaliknya menyuruh KF untuk mengetik sendiri nilai yang telah ia dapat hingga semester terakhir untuk kemudian distempel fakultas. Baginya melayani daftar nilai adalah menjadi tugas pengajaran karena nilai adalah hak milik mahasiswa, jadi sangat tidak adil jika mahasiswa dipersulit jika ingin mengambil daftar nilai sebagai hak miliknya.  |
| V; Mahasiswi Administrasi Publik Angkatan 2003         | Kisahnya, sewaktu mulai kuliah di semester V, ada penggabungan mahasiswa SPMB dengan SPMK. Mencari kelas sangat sulit. Jadwal dalam satu minggu berubah-ubah sampai 3x. Nah, pada saat perubahan jadwal yang kedua terjadi kress terus mengurus kress, kemudian ada perubahan jadwal ketiga, dia kress lagi, sewaktu bicara mau pindah kelas karena kress, sulit sekali sampai harus melapor ke PD II dan Kajur Publik. Setelah mendapat persetujuan dari Kajur dan Sekjur Publik baru dapat pindah kelas tapi prosesnya sulit sekali. Tidak mendapat pelayanan yang baik, tanpa senyum bahkan diusir dengan kata-kata yang tidak menyenangkan, padahal kesalahan jelas pada kesemrawutan jadwal. Selanjutnya, masalah kedisiplinan jam kerja yang menghambat kegiatan perkuliahan. Seringkali jadwal kuliah dimulai pagi sebelum jam 08.00, padahal para staf pengajaran belum pada datang, atau suka terlambat. Disamping itu pula ketika ada jam kuliah sore, staf pengajaran sering tidak ada karena sudah pada pulang. |
| AK; Mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2004        | Dia mengisahkan, "Mudah-mudahan tidak terulang, sangat "gila" ketika saya butuh pelayanan dan belum sempat mengutarakan keperluan saya, malah langsung kena semprot dengan kata-kata yang tidak menyenangkan (jangan senyum...!). Apalagi yang marah bukan petugas terkait, tapi staf lain yang bermain "game" komputer.  |

(Sumber: Wawancara Peneliti, 2006)

Dari tampilan data diatas, tampak bahwa lemah dan tidak optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh bagian pengajaran telah memberi imbas yang sangat merugikan bagi para mahasiswa, dari mulai nilai mata kuliah tertentu



yang tidak keluar sampai gagalnya seorang mahasiswa untuk ikut serta dalam ajang pertukaran mahasiswa ASEAN. Dalam proses perkuliahanpun, persoalan presensi yang kelihatannya sepele ternyata juga memberikan pengaruh yang tidak kecil bagi seorang mahasiswa, sebagaimana disampaikan SF berikut:

"Persoalan presensi yang gak jelas, misalnya nama kita gak muncul di dalam daftar presensi untuk mata kuliah tertentu yang sebenarnya telah kita program, secara psikologis membuat kita selalu merasa kuatir alias gak tenang selama kita menempuh mata kuliah tersebut. Bayangkan, ketidaktenangan ini berlangsung selama satu semester penuh. Kita tentu takut, jika ternyata diakhir semester, nilai kita untuk mata kuliah tersebut gak bisa keluar dengan alasan kita dianggap nggak mengambil mata kuliah itu. Soalnya kejadian kayak gini cukup sering terjadi di FIA"

Sementara itu menyoroiti sikap dan perilaku pegawai bagian pengajaran FIA, secara umum semua responden yang tim peneliti wawancarai merasa bahwa bagian pengajaran masih belum mampu mewujudkan dirinya sebagai pelayan mahasiswa. Berikut tim peneliti akan mereview sebuah hasil wawancara dengan RA:

"Seringkali mahasiswa ketika berurusan dengan bagian pengajaran pada akhirnya malah menjadi bingung sendiri. Katanya salah satu fungsi birokrasi adalah sebagai pelayan (abdi) masyarakat, namun nyatanya di FIA-fakultas yang mengajarkan itu kepada saya, konsepsi itu masih sebatas di atas kertas. Sudah petugasnya nggak ramah dan kurang responsif dengan kebutuhan mahasiswa, tak jarang malah kitanya yang sering dimarahi. Selain itu kita juga sering harus menjadi orang yang lebih sibuk dari petugas pengajaran. Self service itu logika yang merugikan bagi mahasiswa. Sebab bukankah bagian pengajaran itu dibayar untuk melayani kita. lagipula, kalau memang konsep pengembangan pelayanan di bagian pengajaran mau digiring kearah sana, mana konsep jelasnya dan sekalian saja komputer boleh diopersionalisasikan oleh mahasiswa. Jadi mereka yang butuh transkrip ataupun butuh daftar prestasi akademik bisa langsung ngeprint sendiri.

Hal senada juga disampaikan oleh KF :

"Pengajaran hingga saat ini belum sadar benar tentang tugasnya, nggak tahu itu memang benar-benar gak sadar atau malas saja. sebagai contoh ketika waktu aku ngurus surat-tapi aku lupa masalah apa - aku harus jadi kurir Maksudnya waktu



surat itu sudah aku terima, aku juga harus menyerahkan tembusan-tembusannya sendiri, padahal seharusnya pengajaran punya tenaga untuk itu. Lha gimana masak aku nolak, aku takut nanti kalau ngurus surat lagi tambah dipersulit"

Tak mengherankan jika semua responden mahasiswa yang telah diwawancarai oleh tim peneliti diatas, pada intinya menilai bahwa kinerja bagian pengajaran didalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa masih rendah. Beberapa indikasi yang muncul dan mengarah kepada hal tersebut antara lain, seperti sikap dan perilaku pegawai yang kurang profesional. Kejadian yang menimpa RA sebagaimana telah diungkap pada tabel diatas adalah salah satu contohnya. dimana PD I "memarahi" bagian pengajaran, dan selajutnya gantian pengajaran yang "memarahi" RA. Sementara RA hanya bisa bingung, sebab dia tidak tahu harus mengadu kepada siapa lagi. Dan hal serupa juga masih dialami oleh KF yang harus menyerahkan sendiri tembusan dari surat yang diurusnya ke pihak-pihak yang bersangkutan.

Masih berkaitan dengan sikap pegawai pengajaran, sempat ada oknum petugas yang berlaku "genit", dengan mendahulukan mahasiswa perempuan untuk dilayani dan mengabaikan mahasiswa lain yang sebenarnya lebih dahulu hadir. Di sini sangat terlihat bahwa profesionalisme yang terciptakan sangat rendah, karena mementingkan sisi pribadinya dalam pelayanan. Hal ini sempat diungkap oleh DTW :

"Waktu itu aku mbenerin nilai. Di ruang pengajaran itu rame sekali dan kebanyakan emang cewek. Lha terus di bagian nilai lain aku sempat merhatikan orang pengajaran itu melayani cewek-cewek tok, padahal ada cowok yang sudah tadi disitu dan hendak mengurus hal yang sama malah dibiarkan. Pokoknya gak pantaslah bagi orang yang dibayar untuk kerje, malah bertingkah seperti itu."

Beberapa permasalahan lain yang mengundang pertanyaan adalah bagaimana sebenarnya konsep pelayanan yang dikembangkan oleh bagian pengajaran. Disana-sini kerap terjadi inkonsistensi, misalnya tentang ruangan kantor bagian pengajaran yang kian terkondisikan sangat longgar sehingga membuat mahasiswa tidak mau antri dan seringkali masuk ke ruang pengajaran yang jelas-jelas di pintunya ada tulisan larangan bagi mahasiswa untuk masuk.

Memang banyak Indikasi-indikasi yang menandakan masih belum responsifnya bagian pengajaran terhadap kebutuhan dan keluhan para mahasiswa, misalnya tentang presensi, kebutuhan transkrip nilai, daftar prestasi akademik, mencari ruangan kelas yang kosong ataupun yang lainnya. Sebagai sebuah contoh yang sangat lucu misalnya, ketika seorang mahasiswa mencoba untuk mengurus status (nama) dirinya yang belum tertera didalam daftar presensi pada tiga mata kuliah yang diprogramnya, tetapi malah dimarahi oleh salah seorang petugas di bagian pengajaran.

Harus diakui pula dititik yang bersisian, posisi mahasiswa sebagai pengguna jasa memang terasa amat lemah. Mereka bisa diperlakukan seenaknya oleh petugas pengajaran, termasuk dimarahi tanpa alasan yang jelas. Kendati pelayanan yang mereka (para responden) terima dirasakan buruk, berlarut-larut dan lama, mereka terpaksa tetap harus menerima semua dengan apa adanya dan tanpa mampu berbuat apa-apa. Hal ini juga disebabkan ketakutan mahasiswa bahwa di waktu-waktu mendatang akan tambah dipersulit jika berani komplain sedikit keras.

#### **IV.3. Permasalahan Yang Dihadapi Oleh Bagian Pengajaran Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Mahasiswa.**

Untuk mengoptimalkan sisi objektivitas di dalam penelitian ini, tim peneliti akan mencoba untuk turut menyampaikan beberapa permasalahan yang dihadapi oleh bagian pengajaran didalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal ini dimaksudkan untuk menangkap secara utuh persoalan-persoalan yang mungkin berkembang di bagian pengajaran, sehingga pada gilirannya turut berimbas pada kinerja dan tentunya kualitas pelayanan yang terbangun.

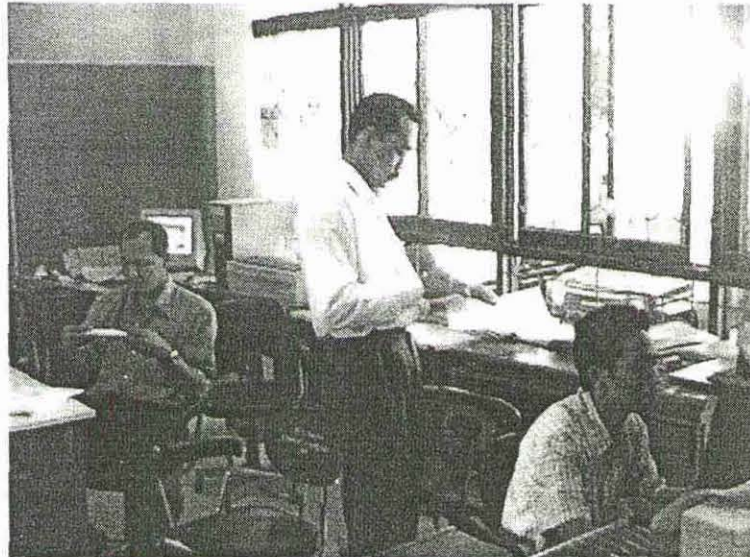
Sebagai catatan awal, perlu disampaikan bahwa dilihat dari sisi kondisi kerja di bagian pengajaran, berdasarkan pengakuan para petugasnya secara umum dirasakan sudah cukup baik. Hal ini dengan mantap diungkap oleh Pak Sutaryono, SAB sebagai berikut:

"Suasana kerja disini (bagian pengajaran, pen) sudah cukup baik. Satu sama lain saling bekerja sama. Tak jarang, kalau pekerjaan kita sudah selesai, dan ada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan sementara yang seharusnya melayani



sedang tidak ada, maka biasanya kita berinisiatif untuk turut melayani mahasiswa tersebut.”

Gambar 2. Aktivitas para staf pengajaran di ruang pelayanan akademik



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2006)

Selain kondisi kerja yang cukup kondusif, tersedianya fasilitas pendukung seperti komputer dirasakan juga sangat membantu kerja-kerja bagian pengajaran, apalagi semua petugas bagian pengajaran telah memiliki kemampuan standard untuk mengoperasionalkan komputer; paling tidak yang sifatnya praktis dan langsung berhubungan dengan fungsi pelayanan yang harus mereka berikan kepada mahasiswa.

Untuk jumlah komputer paling tidak pengajaran saat ini memiliki 7 komputer dengan spesifikasi pentium 4-standar yang sangat baik sekali bagi fasilitas kerja-semuanya dalam kondisi sangat baik. Sebagai fasilitas pendukung juga ada 4 printer yang siap digunakan untuk mencetak nilai, presensi, dan lain sebagainya. Akan tetapi kekurangan fasilitas juga masih ditemui terutama pada penyimpanan file, hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Bu Sestriningsih :

"Untuk fasilitas sebenarnya hanya kurang sedikit, seperti masalah file yang bertambah banyak setelah adanya penggabungan ekstensi ke reguler. Kami sangat butuh file cabinet tambahan untuk menampung file-file yang ada"



Meskipun saat ini jumlah file cabinet yang dimiliki pengajaran lebih dari 15 buah, akan tetapi untuk menampung jumlah mahasiswa yang bertambah sebagai konsekuensi dari penggabungan mahasiswa reguler dan ekstensi, file cabinet yang ada ternyata belum mencukupi. Dan hal jni dianggap sebagai salah satu kendala, terkait dengan penataan data-data yang ada.

Kebutuhan dengan pemanfaatan teknologi dalam mendukung kerja setidaknya perlu mendapat perhatian di sini. Karena sampai saat ini, di pengajaran masih ada satu komputer yang bisa mengakses jaringan internet. Dan itu dianggap sangat kurang sekali, setidaknya bagi bagian registrasi yang penanggungjawabnya Pak Sjamsul Arifin :

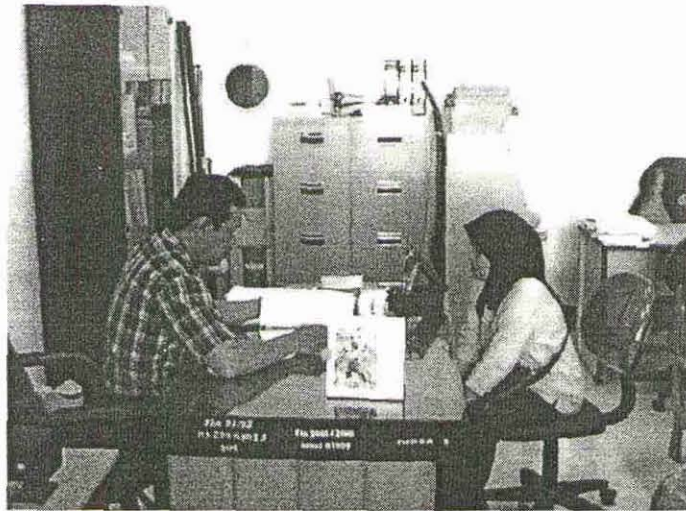
"Intemet bagi kami-khususnya bagian registrasi dan data mahasiswa-sangat dibutuhkan. Karena hampir semua pengumuman daftar mahasiswa baru ada di intemet. Akan tetapi selama ini hanya ada satu komputer yang bisa digunakan untuk internet, dan hal itu menjadi sangat tidak memadai ketika teman lain menggunakan. Jadinya kerja saya terganggu. Ada baiknya ditambah lagi jaringan internet, kalau bisa semua komputer yang ada"

Sementara itu, dari sisi kualitas SDM rata-rata petugas pengajaran sudah sangat baik. Paling tidak dilihat dari latar belakang pendidikan mereka yang hampir semuanya berpredikat S1 atau sedang menempuh S1. Satu hal penting lain yang juga perlu dicermati disini, untuk sebuah persoalan yang sangat sensitif sekalipun semacam kesejahteraan ternyata oleh beberapa petugas dinilai sudah cukup lumayan, sebagaimana disampaikan fihak staf pengajaran berikut:

"Kalau persoalan kesejahteraan saya rasa tidak ada masalah yang sangat mendalam. Maksud saya, sebenarnya kalau dibandingkan dengan bagian pengajaran lain se-Universitas Brawijaya, bagian pengajaran di FIA ini sudah jauh lebih baik dan terjamin. Selain itu, perbedaan "jatah" antar pegawai juga tidak terlalu mencolok, sehingga perasaan saling cemburu antar pegawai karena persoalan kesejahteraan itu tidak pernah muncul."



Gambar 3. Pelayanan konsultasi akademik terhadap mahasiswa



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2006)

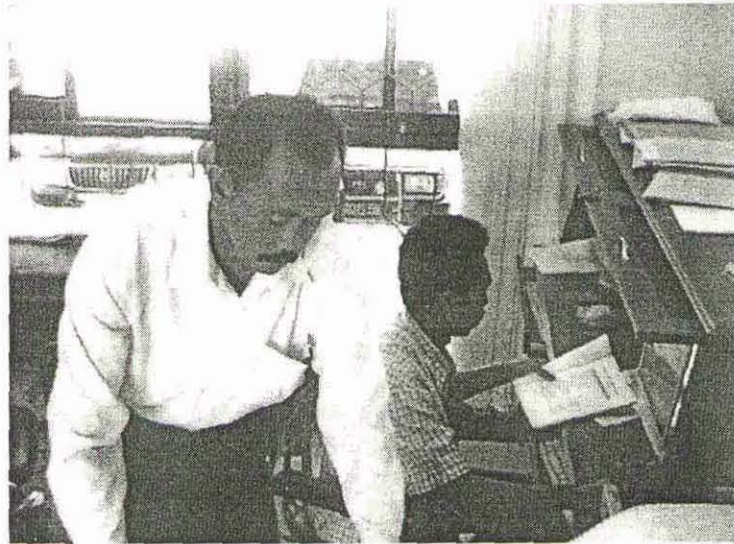
Dengan adanya berbagai keterangan di atas, jelas bahwa beberapa persoalan klise yang biasanya terdapat pada organisasi-organisasi pemberi pelayanan publik di Indonesia; seperti persoalan kondisi kerja yang kurang kondusif, fasilitas yang terbatas, kualitas SDM yang rendah, hingga kesejahteraan pegawai yang buruk. perlu untuk ditegaskan disini bahwa kesemua hal tersebut tidak muncul dan berkembang sebagai sebuah permasalahan yang vital pada bagian pengajaran FIA-Unibraw.

Beberapa kondisi yang kemudian dianggap menjadi permasalahan bagi bagian pengajaran di dalam proses pemberian pelayanan kepada mahasiswa diantaranya bersumber dari mahasiswa itu sendiri. Pak Sutaryono, SAB sebagai orang yang bertanggungjawab atas persoalan presensi mahasiswa S1 Reguler Jurusan Ilmu Administrasi Negara/Publik menyampaikan:

"Seringkali terjadi mahasiswa memprogram beberapa mata kuliah melebihi jatah atau hak SKS-nya, yang ditentukan berdasarkan besaran IP yang diperolehnya pada semester sebelumnya. Sehingga satu atau beberapa mata kuliah tertentu otomatis menjadi tidak diakui. Begitu akhir semester, banyak yang kemudian protes karena nilainya nggak keluar."



Gambar 4. Penataan data dan informasi akademik di ruang administrasi akademik



(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2006)

Keluhan yang disampaikan oleh Pak Sutaryono diatas, mungkin ada benarnya. Namun sebagaimana telah terungkap sebelumnya, banyak kasus nilai mahasiswa yang tidak keluar dan itu bukannya disebabkan oleh persoalan sebagaimana dijelaskan oleh Pak Sutaryono. Atau dengan kata lain, persoalannya tidak total ada pada mahasiswa, namun juga terdapat pada bagian pengajaran sendiri yang mungkin kurang profesional dan akurat mengolah data yang masuk.

Masih terkait dengan persoalan nilai, diakui sendiri oleh pihak bagian pengajaran, bahwa memang terkadang juga masih terdapat kesalahan pada nilai IPK maupun transkrip nilai mahasiswa. Hal ini dikarenakan banyak mata kuliah yang telah diprogram ulang oleh mahasiswa untuk perbaikan nilai, ternyata masih belum dilakukan penyesuaian di dalam transkrip maupun IPK-nya. Dalam konteks ini, diakui bahwa ini memang menjadi salah satu tugas bagi bagian pengajaran. Lebih lanjut, juga dijelaskan bahwa lambannya pengelolaan nilai dibagian pengajaran - sebagai salah satu problem lain - tidaklah disebabkan oleh bagian pengajaran, namun lebih terkait dengan dosen mata kuliah bersangkutan, sebagaimana disampaikan berikut:

"Mahasiswa seringkali mengeluhkan lambannya kerja pengajaran dalam mengurus nilai mahasiswa. Padahal sebenarnya, sering yang lamban itu adalah dosen mata kuliah bersangkutan. Walaupun bagian pengajaran selalu memberi



batasan waktu maksimal penyerahan nilai, namun banyak dosen yang melanggarnya. Akibatnya nilai jadi telat keluarnya. Dibandingkan fakultas lain, kita memang cukup lemah dalam hal ini. Dosen banyak yang nggak disiplin pada batasan waktu yang telah ditetapkan oleh bagian pengajaran"

Selain terkendala dengan komponen di internal fakultas sebagaimana telah disampaikan diatas, dalam batasan-batasan tertentu kendala juga dapat muncul dari pihak rektorat, semisal dalam persoalan ijazah kelulusan. Pak Surachman yang bertanggungjawab atas persoalan ini, menegaskan :

"Unibraw memang memiliki peraturan yang sangat tegas tentang hal ini. Ijazah hanya dikeluarkan atau dibagikan secara langsung kepada mahasiswa yang lulus pada saat wisuda. Jadi, jika tidak ikut wisuda kita tidak dapat mengambil ijazah. Kasihan juga, terkadang ada mahasiswa yang sudah membayar uang wisuda dan berniat hadir, namun kemudian berhalangan untuk hadir karena persoalan-persoalan yang tak terduga, misalnya keluarganya ada yang meninggal ataupun kendaraan yang ditumpanginya berhalangan untuk tiba tepat waktu. Beberapa kali saya mencoba membantu mahasiswa-mahasiswa yang kebetulan mengalami kejadian seperti ini. Tapi memang sulit. Belum lagi uang yang telah mereka bayarkan dianggap hangus. Kejadian-kejadian semacam inilah yang seringkali menjadi bumerang bagi kita yang di fakultas, seolah-olah pelayanan yang kita lakukan tidak memiliki belas kasihan dan toleransi kepada para mahasiswa. Padahal kendalanya ada ditingkat universitas."

Tentang tudingan ketidakefektifan kinerja pengajaran, setidaknya beberapa pegawai pengajaran menyadari hal tersebut, seperti apa yang dikemukakan oleh Pak Sjamsul Arifin :

"Sebenarnya kalau masalah efektif tidaknya kerja kita (pengajaran-pen) memang selama ini kurang maksimal, diantaranya karena masalah pos pelayanan yang saling terpisah, seperti pos pelayanan D3 dengan S1. Muncul kesulitan gara-gara ketidaksatuan pelayanan. Disamping itu pula, Sistem Informasi Manajemen yang mendukung terhadap pelayanan akademik masih belum terbangun dengan baik. Komputerisasi kurang, jaringan yang terbatas sering trouble, juga database yang masih konvensional belum terintegrasi dengan baik."

Dari paparan yang disampaikan oleh Pak Sjamsul di atas dapat dilihat bahwa keinginan dan inisiatif individu dalam lingkungan interen pengajaran kadang memang harus digali, karena tidak jarang muncul ide yang sifatnya

membangun. Seperti juga kesadaran akan kinerja yang lamban dan kurang maksimal, sehingga perlu dicari solusi yang mungkin bisa dilakukan untuk mengatasi permasalahan kinerja tersebut.

#### **IV.4. Langkah-langkah Alternatif Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan**

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan sebelumnya atas respon yang berkembang di tingkatan responden (mahasiswa) dapat ditarik sebuah kesimpulan akhir, bahwa kinerja bagian pengajaran didalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa masih rendah. Beberapa hal dengan sangat konkrit telah mengindikasikan kenyataan tersebut. Walaupun selanjutnya bagian pengajaran telah mengajukan beberapa "pembelaan", akan tetapi tidak ada salahnya jika tim peneliti kemudian mengajukan beberapa langkah alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja bagian pengajaran dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Langkah-langkah ini akan dapat menghasilkan imbas positif yang optimal jika segenap komponen civitas akademika FIA Unibraw mau mensesuikannya sebagai sebuah kerja besar bersama. Langkah-langkah yang tim peneliti maksud akan dijelaskan berturut-turut sebagai berikut:

##### **1. Membentuk Client's Charter**

Dalam Policy Brief No.01/PB/2001 yang diterbitkan oleh Center for Population and Policy Studies - UGM dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Client's Charter adalah petunjuk dan referensi bagi birokrat dalam menjalankan tugasnya yang berisi hak-hak yang dimiliki masyarakat dalam suatu pelayanan. Dalam Client's Charter ini terdapat acuan yang jelas mengenai persyaratan pelayanan, waktu, biaya yang diperlukan, hingga mekanisme pengaduan jika penerima pelayanan gagal memperoleh pelayanan sebagaimana yang dijanjikan. Client's Charter ini sekaligus bisa menjadi pegangan bagi pengguna jasa dan publik umumnya untuk ikut memantau dan mengawasi jalannya pelayanan. Jika dapat diinternalisasikan dengan baik Client's Charter ini akan mampu mendorong penyelenggara pelayanan publik agar benar-benar menempatkan masyarakat pengguna jasa sebagai pusat perhatian dari sistem pelayanan. Dalam konteks FIA, Client's Charter ini dapat diformat dalam bentuk sebuah



buku saku yang dibagikan kepada mahasiswa, misalnya para mahasiswa baru agar mereka paham atas hak-hak dan mekanisme yang harus mereka ikuti didalam mengakses suatu pelayanan tertentu dari bagian pengajaran. Disaat yang bersamaan, bagian pengajaran otomatis juga akan memiliki patokan yang jelas didalam menjalankan fungsinya.

Dalam proses perumusan Client's Charter versi FIA ini, sekaligus juga dapat dilakukan penetapan biaya untuk sejumlah pelayanan tertentu dengan tidak terlalu membebani mahasiswa dan tentunya disepakati oleh para mahasiswa. Misalnya untuk mengurus transkrip ataupun prestasi akademik, mahasiswa dibebani biaya sebesar Rp 2500,- untuk setiap print out yang dikeluarkan. Uang yang terkumpul dapat dimanfaatkan sebagai salah satu dana alternatif pengembangan fakultas sebagai pengganti (gagasan) luran yang mengatasmamakan Ikatan Orang Tua Mahasiswa (IOM).

## 2. Pengoptimalan Fungsi Kelembagaan Mahasiswa

Dari beberapa kasus yang menimpa mahasiswa diatas, tampak bahwa mahasiswa tidak memiliki posisi tawar yang kuat, sehingga kerap mahasiswa berada dalam posisi yang terkalahkan, walaupun sebenarnya mereka tidak salah. Sebuah media alternatif yang dapat dimanfaatkan untuk mengimbangi kenyataan ini adalah dengan pengoptimalan fungsi kelembagaan mahasiswa sebagai tempat untuk mengadu dan meminta advokasi atau pendampingan. Dengan kata lain, kelembagaan mahasiswa harus segera merevitalisasi dirinya untuk merespon hal ini. Isu pelayanan terhadap mahasiswa harus menjadi isu strategis kedepan dan digarap secara serius oleh semua kelembagaan formal ditingkatan Fakultas Ilmu Administrasi, dari mulai Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) maupun Program Studi (HMP) hingga Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) beserta Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM).

Selain melakukan advokasi yang diiringi dengan publikasi terhadap berbagai kasus pelayanan bagian pengajaran yang merugikan mahasiswa, institusi-institusi ini juga dapat memprakarsai pertemuan rutin yang bersifat terbuka untuk menjembatani kebutuhan mahasiswa dengan bagian pengajar-an. Pertemuan rutin tersebut akan membuat petugas mengetahui



secara langsung mengenai kebutuhan, keluhan, saran, dan kritik dari para mahasiswa selaku pengguna jasa. Diharapkan pada gilirannya langkah ini, akan mampu meningkatkan kinerja bagian pengajaran dalam melayani mahasiswa.

### 3. Mensosialisasikan Bagian Pengajaran Secara Masif

Tak kenal maka tak sayang, demikian kata pribahasa lama. Hal ini kiranya perlu menjadi perhatian bagian pengajaran, sebab ternyata masih banyak mahasiswa yang belum hapal bahkan tidak kenal dengan petugas-petugas dibagian pengajaran yang terspesialiasi dengan masing-masing fungsinya. Untuk itu, perlu dibuat petunjuk (semacam bagan) yang menampilkan nama staf, kemudian tugas yang menjadi tanggungjawab staf tersebut dan disertai foto. Bagan ini harus dipasang di tempat yang mudah dilihat oleh para mahasiswa, sehingga akan sangat membantu mahasiswa yang ingin mendapatkan pelayanan tertentu dari bagian pengajaran. Bahkan kalau perlu semua staf di bagian pengajaran memakai tanda pengenalan, agar mahasiswa lebih mudah menemukan petugas yang memang dibutuhkannya.

Selain itu, idealnya keberadaan bagian pengajaran juga harus sudah mulai diperkenalkan (disosialisasikan) kepada mahasiswa sejak awal mahasiswa tersebut masuk ke Fakultas Ilmu Administrasi. Media OSPEK dalam hal ini dapat dimanfaatkan sebagai sebuah media strategis untuk mewujudkan hal itu. Paling tidak seorang mahasiswa baru tidak lagi terlalu merasa asing dengan petugas-petugas di bagian pengajaran; yang nantinya secara tidak langsung akan turut berpengaruh terhadap ketancaran proses perkuliahan mahasiswa-mahasiswa tersebut.

### 4. Mengoptimalkan Fungsi Komputerisasi Terhadap Semua Data Base yang Berkaitan dengan Pelayanan Bagi Mahasiswa

Terkait dengan persoalan ini, bagian pengajaran paling tidak sudah siap dalam dua hal vital; pertama, tersedianya perangkat komputer yang lumayan baik; dan kedua, SDM-SDM yang mampu untuk mengoperasionalisasikan komputer. Dengan demikian, secara umum jelas



tidak ada masalah lagi diwilayah ini. Tinggal bagaimana kemudian mengoptimalkan fungsi pelayanan kepada mahasiswa dengan memanfaatkan perangkat komputer yang tersedia secara maksimal sambil terus memperkuat data base didalam komputer sebagai sebuah sistem informasi yang terpadu.

Untuk mendukung hal ini perlu dibangun sebuah sistem teknologi komputer di internal Fakultas Ilmu Administrasi yang terintegrasi oleh jaringan Local Area Network (LAN). Adanya data base yang rapi, kuat, dan lengkap, serta suatu jaringan komputer yang terpadu jelas akan mempermudah tugas-tugas bagian pengajaran. Pada gilirannya hal ini otomatis akan turut meningkatkan kinerja bagian pengajaran didalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa.

5. Merumuskan Kembali Secara Tegas Konsep Pelayanan yang Akan di Kembangkan di Bagian Pengajaran

Hal ini sangat penting untuk dilakukan, mengingat dua hal; pertama, dibubarkannya ekstensi sehingga staf-staf bagian pengajaran yang sebelum-nya bertugas di bagian pengajaran ekstensi akan kembali ditarik ke bagian pengajaran S1 Reguler; dan kedua, FIA yang sedang dalam proses pembangunan berbagai fasilitas (bangunan) baru dengan konsep tata ruangnya yang juga baru. Kedua momentum ini harus ditangkap secara serius dengan mencoba kembali merumuskan konsep pelayanan yang ingin dikembangkan di FIA. Beberapa gagasan yang telah muncul harus diperhatikan, misalnya tentang optimalisasi kembali loket-loket pelayanan ataupun konsep *one roof service* (pelayanan satu atap).

6. Mempercepat Realisasi Sistem Pelayanan Via Internet

Gagasan untuk menciptakan sistem online di internal Universitas Brawijaya yang dapat diakses oleh semua kalangan -terutama mahasiswa- sebenarnya sudah muncul dan berkembang dalam dua atau tiga tahun terakhir. Dan sampai saat ini, embrio menuju kearah sana sudah mulai tertata, ditandai dengan telah tersedianya situs resmi Universitas Brawijaya

di internet. Tinggal persoalannya, bagaimana mengembangkan situs ini dengan fungsi-fungsi lainnya yang bernilai strategis, sehingga situs tersebut tidak membeku.

Idealnya situs resmi Universitas Brawijaya tersebut juga menyediakan ruang yang lebih luas bagi fakultas-fakultas untuk berkreasi dengan secepatnya membangun jaringan LAN di internal Universitas Brawijaya, sehingga konsep besar tentang pelayanan dan informasi ditingkat fakultas yang diproyeksikan akan dapat langsung diakses oleh mahasiswa, tidak terus terkatung-katung tanpa kepastian. Yang jelas, jika sistem pelayanan via internet ini dapat segera terealisasi, diharapkan akan mampu memberi kontribusi yang positif bagi segenap warga civitas akademika Universitas Brawijaya, termasuk didalamnya Fakultas Ilmu Administrasi.

Akhimya perlu untuk kembali ditegaskan bahwa kinerja pengajaran memang harus segera ditingkatkan agar tidak merugikan mahasiswa. Bukan *egois*, namun mahasiswa datang ke kampus benar-benar untuk belajar dan tidak layak untuk dipusingkan dengan segala persoalan yang seharusnya sudah tidak lagi menjadii permasalahan mahasiswa. Tegasnya, mahasiswa seharusnya tidak menjadi pelayan yang selalu disalahkan ketska berhubungan dengan bagian pengajaran.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.I. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Banyak responden mahasiswa yang menilai bahwa kinerja bagian pengajaran di dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa masih rendah. Beberapa indikasi yang muncul dan mengarah kepada hal tersebut antara lain, seperti sikap dan perilaku pegawai yang kurang profesional serta masih belum responsifnya bagian pengajaran terhadap kebutuhan dan keluhan para mahasiswa. Lemah dan tidak optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh bagian pengajaran terbukti telah memberi imbas yang sangat merugikan bagi para mahasiswa. Harus diakui pula di titik yang bersisian, posisi mahasiswa sebagai pengguna jasa memang terasa amat lemah. Kendati pelayanan yang mereka terima dirasakan buruk, berlarut-larut dan lama, mereka terpaksa tetap harus menerima semua dengan apa adanya dan tanpa mampu berbuat apa-apa. Hal ini juga disebabkan ketakutan mahasiswa bahwa di waktu-waktu mendatang akan tambah dipersitit jika berani komplain sedikit keras.
2. Beberapa persoalan klise yang biasanya terdapat pada organisasi pemberi pelayanan publik di Indonesia; seperti persoalan kondisi kerja yang kurang kondusif, fasilitas yang terbatas, kualitas SDM yang rendah, hingga kesejahteraan pegawai yang buruk, perlu untuk ditegaskan disini bahwa kesemua hal tersebut tidak muncul dan berkembang sebagai sebuah permasalahan yang vital pada bagian pengajaran FIA Unibraw. Walaupun muncul permasalahan, permasalahan tersebut bersifat sektoral menurut masing-masing fungsi pelayanan, misalnya tentang lambannya pengelolaan nilai di bagian pengajaran tidaklah disebabkan oleh bagian pengajaran an sich, namun lebih terkait dengan dosen mata kuliah bersangkutan yang kurang disiplin pada batasan waktu penyerahan nilai yang telah ditetapkan oleh

bagian pengajaran; kemudian terkait dengan pengurusan ijazah yang terkesan sangat kaku (tanpa toleransi), sebenarnya terkendala oleh pihak rektorat. Jadi pada intinya, persoalannya terdapat pada dimensi mentalitas petugas, budaya kerja dan sistem pelayanan yang dibangun.

3. Terdapat beberapa langkah alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja bagian pengajaran dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu : (1) Membentuk Client's Charter, (2) Pengoptimalan fungsi kelembagaan mahasiswa; (3) Mensosialisasikan bagian pengajaran secara masif kepada mahasiswa; (4) Mengoptimalkan fungsi komputerisasi terhadap semua data base yang berkaitan dengan pelayanan bagi mahasiswa; (5) Merumuskan kembali secara tegas konsep pelayanan yang akan di kembangkan di bagian pengajaran; dan (6) Mempercepat realisasi sistem pelayanan via internet.

## **V.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka beberapa saran yang dapat peneliti rekomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Pihak birokrasi kampus - terutama bagian pengajaran hendaknya selalu terbuka terhadap semua masukan dan kritikan atas kinerja dan kualitas pelayanan yang telah dilakukannya terhadap mahasiswa. Sebab pelayanan yang buruk terhadap mahasiswa, terbukti tak jarang telah memberikan imbas negatif yang sangat merugikan bagi kelancaran proses studi mahasiswa bersangkutan.
2. Harus terbangun komitmen bersama di tingkatan Fakultas Ilmu Administrasi - Universitas Brawijaya dengan melibatkan seluruh komponen civitas akademika untuk benar-benar berupaya melakukan aksi-aksi konkrit demi terciptanya kinerja dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Sungguh sebuah ironi, di sebuah fakultas yang salah satu fokus kajiannya banyak berbicara tentang bagaimana membangun pelayanan publik yang berkualitas, ternyata tidak mampu mewujudkan itu di kandangnya sendiri. Karena itu. Langkah-langkah alternatif untuk meningkatkan kinerja bagian pengajaran sebagaimana telah dirumuskan



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, **Evaluasi Kebijakan Publik**, FIA Unibraw-IKIP, Malang 1997.
- Adiarnim, Nunuk, **Organisasi Jilid I**, Bina Aksara, Jakarta 1996.  
Terjemahan dari : *Organizations*, diterbitkan oleh Richard D. Irwin, Inc, 1995.
- Ali, Faried, **Metodologi penelitian sosial dalam bidang ilmu administrasi dan pemerintahan**, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 1997.
- Islamy, M.I, **Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta, 1988.
- Handyaningrat, Soewarno, **Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional**, Gunung Agung, Jakarta, 1983.
- Koontz, Harold, **Manajemen jilid I**, Erlangga, Jakarta, 1996.
- Kottler, Phillip, **Marketing Management Millenium Edition**, Prentice Hall Inc., New Jersey, 2000.
- Makmur, Moch, **Materi Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik**, Universitas Brawijaya, 2002.
- Miles, Matthew B dan Huberman, A. Michael, **Analisa Data Kualitatif**, UI Press, Jakarta, 1992.
- Moenir, A.S, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Moleong, Lexy. J, **Metode Penelitian Kualitatif**, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 1993.
- Nasution, S, **Metode Naturalistik Kualitatif**, Taristo, Bandung, 1991.
- Nazir, Mohammad, **Metode Penelitian** - cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1986.
- Ratnawati, **Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan**, [www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com), 2003.
- Siagian, S.P., **Peranan Staf Dalam Manajemen**, CV. Haji Masagung, Jakarta, 1992.



Sianipar, J.P.G, **Pelayanan Prima**, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta, 1988.

Stanton, William J., **Fundamentals of Marketing**, Mc. Graw Hill International, New York, 1981.

Sutarto, **Dasar-Dasar Organisasi**, Gadjahmada University Press, Yogyakarta, 1985.

Tangkilisan, S. dan Heseel Nogi, **Manajemen Modern Untuk Sektor Publik**, Balairung & Co., Yogyakarta, 2003.

Tjiptono, Fandy, **Manajemen Jasa**, Andy, Yogyakarta, 2001.

Waters, Donals, **10 Cara Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis**, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001.

1000124

